



LA CARTA DEI SERVIZI DEL POLO DEL '900

INDICE

1. Introduzione	3
2. La carta dei servizi: uno strumento per conoscersi	4
3. La mission	4
4. La visione: il Polo e il futuro	5
5. I nostri principi, i nostri valori	6
6. Le risorse economiche: sostenibilità, trasparenza e comunità	8
6.1 La membership: entrare nella community del Polo del '900	8
6.2 I Cento per il '900	9
6.3 La commercializzazione degli spazi	9
7. Gli ambienti e gli spazi	10
7.1 La localizzazione	10
7.2 Articolazione degli spazi	10
7.3 Ulteriori spazi	14
8. I nostri servizi	15
8.1 Accesso agli spazi	15
8.2 La biblioteca integrata del Polo del '900	18
8.3 L'archivio integrato del Polo del '900	20
8.4 Gli archivi audiovisivi	20
8.5 9Centro	21
8.6 I servizi educativi: l'attenzione per i bambini, le famiglie e il mondo della scuola	21
8.7 Mostre temporanee ed esposizioni	23
8.8 La programmazione culturale: eventi e iniziative per la cittadinanza	23
8.9 Progetti speciali: formazione e accompagnamento	24
8.10 Il futuro è anche nella ricerca	24
8.11 Comunicare: il centro di ogni relazione	24
9. Gli impegni del Polo	24
9.1 Gli standard di qualità e la valutazione dei servizi	24
9.2 Il Polo è amico di....	26
10. Anche gli utenti...hanno i loro doveri	27
11. Polo Open: partecipazione e ascolto	28
Contatti	29
Bibliografia	31

1. Introduzione

Il Polo del '900 è un centro culturale aperto alla cittadinanza. Ospitato nel complesso juvarriano dei Quartieri Militari di Palazzo San Daniele e San Celso, accoglie al suo interno biblioteche e sale lettura, un archivio, spazi per eventi, mostre e performance, aule per la didattica e per i bambini.

Il Polo nasce nel 2016 da un progetto di integrazione che vede protagonisti alcuni tra gli istituti e le associazioni culturali torinesi maggiormente attenti al tema del Novecento. Un programma sociale, economico, politico, storico, culturale e popolare. Unico ma al tempo stesso plurimo, il Polo del '900 si presenta come una sola realtà, uno spazio, in cui però vivono e coprogettano, nel pieno rispetto delle reciproche identità culturali, 19 Enti partner. Il Polo del '900 è gestito da una Fondazione di Partecipazione. In questo contesto che fa dell'eterogeneità, della diversificazione dei servizi e della valorizzazione delle differenze il proprio carattere distintivo, la Fondazione Polo del '900 si impegna a garantire l'autonomia culturale di ogni singolo ente, favorendone al contempo l'integrazione e lo sviluppo in un spazio dinamico e aperto, che si propone al pubblico come un centro civico-culturale di interpretazione del presente a partire da patrimoni documentali di inestimabile valore storico.

Di seguito, si riportano gli istituti culturali e le associazioni Enti partner del Polo del '900:

- ANCR – Archivio Nazionale Cinematografico della Resistenza;
- Centro internazionale di studi Primo Levi;
- ISTORETO – Istituto piemontese per la storia della Resistenza e della società contemporanea “Giorgio Agosti”;
- Museo Diffuso della Resistenza, della Deportazione, della Guerra, dei Diritti e della Libertà;
- ANCR – Associazione Nazionale Combattenti e reduci;
- ANED - Associazione Nazionale Ex Deportati nei Campi Nazisti;
- ANPI - Associazione Nazionale Partigiani d'Italia;
- ANPPIA - Associazione Nazionale Perseguitati Politici Italiani Antifascisti;
- ANVGD - Associazione Nazionale Venezia Giulia Dalmazia;
- AVL - Associazione Volontari per la Libertà;
- FIAP - Federazione Italiana Associazioni Partigiane;
- Centro studi Piero Gobetti;
- Fondazione Carlo Donat-Cattin;
- Fondazione Istituto piemontese Antonio Gramsci Torino;
- Fondazione Vera Nocentini;
- ISMEL - Istituto per la Memoria e la Cultura del Lavoro, dell'Impresa e dei Diritti Sociali;
- Istituto di Studi Storici Gaetano Salvemini;
- Rete Italiana di Cultura Popolare;
- Unione Culturale Franco Antonicelli.

I Soci fondatori della Fondazione Polo del '900 sono la Regione Piemonte, la Città di Torino e la Compagnia di San Paolo.

2. La carta dei servizi: uno strumento per conoscersi

Il Polo del '900 ha realizzato la presente carta dei servizi per dare agli utenti l'opportunità di conoscere il sistema di offerta nella sua interezza, di interagire e di partecipare attivamente alla sua vita e al suo sviluppo. Tale documento descrive la missione, la visione, i principi, le modalità e gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi e delle attività offerte dal Polo del '900: si tratta di un vero e proprio "patto tra istituzione e cittadini", in cui le parti si impegnano vicendevolmente all'ascolto, al rispetto reciproco e alla costruzione di una comunità.

Attraverso la carta dei servizi il Polo del '900 si impegna, quindi, a:

1. fornire informazioni chiare su quali e quanti servizi vengono garantiti;
2. esplicitare i diritti e i doveri degli utenti e di tutti coloro che partecipano quotidianamente o saltuariamente alla vita del Polo;
3. fornire aggiornamenti annuali su eventuali cambiamenti avvenuti e definire gli impegni per l'anno successivo;
4. chiarire gli standard di qualità dei servizi e coinvolgere i fruitori nelle attività di controllo e valutazione;
5. riconoscere i risultati raggiunti, verificare eventuali aree di miglioramento e rendere gli utenti protagonisti del cambiamento coinvolgendoli attivamente nell'orientamento delle strategie e nella definizione dei piani di sviluppo.

3. La missione

Il dibattito sui temi della contemporaneità, il pensiero storico, economico, sociale, culturale e la valorizzazione delle fonti documentarie per la crescita di una cittadinanza consapevole: questi sono i principi e i concetti chiave verso cui è orientata l'attività del Polo del '900. Con i suoi servizi, il Polo intende rispondere alla domanda di conoscenza, consapevolezza civica, informazione e impiego del proprio tempo libero da parte di tutti i cittadini, con particolare attenzione alle giovani generazioni e ai nuovi cittadini, abbattendo nel contempo ogni forma di barriera architettonica e culturale.

Accanto all'obiettivo di divenire un modello culturale che si propone di interrogare il presente a partire dal passato, il progetto Polo mira a essere un modello gestionale innovativo che, attraverso la cooperazione e lo scambio reciproco di idee e competenze, rende possibile una pianificazione coordinata e un miglioramento progressivo dei servizi.

Mediante i servizi di documentazione e divulgazione, ma soprattutto attraverso l'ascolto costante delle istanze e dei bisogni dei cittadini, il Polo del '900 promuove il rispetto delle diversità culturali, il dialogo intergenerazionale e si propone come un laboratorio partecipato di interrogazione del presente a partire dai patrimoni storico-culturali.

Come riportato nello Statuto della Fondazione, gli scopi del Polo del '900 sono:

1. la conservazione, la digitalizzazione e l'accesso integrato, secondo modalità innovative, degli archivi e delle biblioteche che ne costituiscono il patrimonio culturale;
2. l'acquisizione di biblioteche, fondi, collezioni di rilievo nell'ambito del proprio oggetto sociale;
3. la valorizzazione culturale architettonica dei palazzi;

4. la gestione degli spazi pubblici e/o comuni;
5. il coordinamento e la gestione di funzioni integrate quali, a titolo di esempio, l'attività di comunicazione, promozione e fundraising;
6. l'ideazione, progettazione, organizzazione e il coordinamento di iniziative integrate, messe in opera anche dai partecipanti, oltre le proprie specifiche iniziative;

Il fine ultimo e ispiratore del Polo del '900 è quello di contribuire al perseguimento del benessere collettivo e del progresso sociale attraverso la cultura.

4. La visione: il Polo e il futuro

Grazie agli interventi di ristrutturazione effettuati sui Quartieri Militari juvarriani, il Polo si inserisce in un'area cittadina già connotata dalla presenza di importanti istituti di conservazione, di ricerca e di divulgazione, come le Sezioni Riunite dell'Archivio di Stato, l'Archivio Storico della Città di Torino, la Biblioteca Civica Centrale e il Collegio Carlo Alberto, ma mira a produrre una più ampia rete di cooperazione territoriale.

Il Polo del '900 intende offrire uno spazio di riflessione sui temi della democrazia, della cittadinanza, dei diritti, del lavoro e ampliarne la fruizione oltre il pubblico ristretto di studiosi e appassionati, con particolare attenzione al coinvolgimento dei giovani e dei nuovi cittadini.

Il Polo nei prossimi anni intende:

1. completare gli interventi di restauro e rifunzionalizzazione dei Palazzi Juvarriani, con particolare riguardo alle facciate storiche, alla nuova caffetteria, al cortile di San Daniele, agli interventi sull'edera;
2. migliorare l'accessibilità e la fruizione degli spazi, con un'attenzione particolare rispetto alle persone con disabilità;
3. favorire una programmazione culturale integrata, rendendo sempre più efficace il "patto" di collaborazione con gli Enti partner, valorizzandone le specificità e vocazioni;
4. diversificare la composizione del pubblico con particolare attenzione all'utenza scolastica, agli studenti universitari, ai giovani adulti, agli abitanti del quartiere e alle nuove cittadinanze;
5. coinvolgere in modo attivo i pubblici e gli utenti del Polo nelle diverse aree di intervento anche attraverso processi partecipativi e strumenti di *audience engagement*;
6. ampliare e rafforzare intese e collaborazioni istituzionali e progettuali con associazioni ed enti culturali, università, centri di ricerca, PA, imprese e spazi di rappresentanza economica e sociale a livello regionale e nazionale, innovatori sociali e culturali;
7. investire nello sviluppo delle tecnologie digitali come strumenti di avvicinamento dei pubblici, di accesso e valorizzazione del patrimonio di contenuti e competenze;
8. diventare sempre più autonomo e autosostenibile dal punto di vista finanziario, investendo in azioni di *fundraising*.

5. I nostri princìpi, i nostri valori

Il Polo del '900 opera ogni giorno nel rispetto dei seguenti princìpi, che ne guidano l'azione, la strategia e ne definiscono intrinsecamente l'essenza:

- **Accessibilità**

Il Polo del '900 si impegna a rendere i suoi spazi i più accessibili e inclusivi possibili, attraverso l'abbattimento di barriere architettoniche e culturali, garantendo un ampio orario di apertura al pubblico nei giorni feriali e festivi e offrendo gran parte dei propri servizi e delle proprie attività in modo gratuito.

- **Continuità**

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare. Ogni variazione o interruzione viene tempestivamente comunicata.

- **Efficacia ed efficienza**

La qualità del servizio e il suo continuo miglioramento sono finalizzati alla massima soddisfazione degli utenti; le scelte di gestione ricercano le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali e i servizi sono svolti da operatori opportunamente formati e con competenze professionali acquisite nell'ambito dei rispettivi istituti.

- **Gratuità**

Il Polo del '900 offre in regime di gratuità i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito del patrimonio librario, l'uso delle postazioni internet e dei pc, la connettività a Internet attraverso il sistema wireless all'interno dell'edificio.

- **Garanzia di servizi aggiuntivi**

Mette a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe stabilite, l'erogazione di servizi aggiuntivi, come la fotocopiatura di testi, la stampa di documenti e il prestito interbibliotecario (quando non regolato da specifici progetti di cooperazione che ne permettano l'erogazione in regime di gratuità), nonché le sanzioni amministrative in caso di ritardo sui tempi di restituzione.

- **Imparzialità e diritto di scelta**

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; gli operatori si comportano in maniera obiettiva e imparziale nel rapporto con gli utenti, nella scelta e nel trattamento dei documenti con cui arricchiscono le collezioni.

Il diritto di scelta si configura come rifiuto di ogni forma di censura ideologica, politica o religiosa nelle fasi di selezione dei documenti e nell'impegno di tutto il Polo a offrire una programmazione culturale in grado di dare voce a tutti gli orientamenti di pensiero che non siano lesivi dei diritti della persona né ideologicamente ostili al confronto democratico in coerenza con i princìpi della Costituzione Italiana.

- **Rispetto dell'intera comunità**

Il Polo del '900 riconosce e accoglie le diversità culturali e si sforza di garantire che tutte le persone si sentano benvenute. Gli operatori cercano di soddisfare le esigenze e le aspettative di ogni utente. Il Polo del '900 sostiene ogni attività necessaria a combattere i pregiudizi, gli stereotipi e le discriminazioni e si impegna ad essere un terreno neutrale dove la partecipazione alla vita civica è aperta a tutti, a difendere il diritto di tutti i cittadini ad avere la propria libertà di pensiero, di credo, di opinione e di espressione.

- **Uguaglianza**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce a tutti gli utenti il medesimo trattamento senza discriminazioni e senza distinzione di nazionalità, lingua, età, sesso, condizione personale o sociale, grado d'istruzione, convinzione religiosa o politica.

- **Partecipazione e alleanze**

Il Polo del '900 promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami (come la sezione "bacheca" del sito, il guestbook, il modulo suggerimenti, survey o focus group periodici ecc.).

Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione, nella progettazione culturale e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da raccogliere all'interno della collezione o destinare alla vendita per il reperimento di ulteriori risorse. Considera l'ascolto degli utenti come un canale privilegiato di apprendimento e crescita, improntando le proprie scelte organizzative ai risultati delle indagini di *customer satisfaction* periodicamente condotte.

Ha attivato un proprio account sul social network Facebook, con l'intenzione di valorizzare la comunicazione con gli utenti e tra gli utenti attorno alle attività e alle proposte offerte.

Il Polo del '900 promuove una politica di alleanze con tutta la comunità anche attraverso partnership con soggetti, enti pubblici e non profit, gruppi di comunità, educatori e imprese.

- **Trasparenza e tutela della privacy**

Il Polo del '900 si impegna a fornire sempre una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei servizi.

Sul sito del Polo del '900 è riportata la Privacy Policy della Fondazione (<https://www.polodel900.it/privacy-policy/>), che è titolare dei dati personali eventualmente forniti dagli utenti. Tali dati sono trattati in forma elettronica, cartacea e telefonica, con procedure e strumenti tecnici e informatici idonei a tutelarne la riservatezza e la sicurezza, dalla Fondazione Polo del '900 per le proprie finalità istituzionali.

Per favorire la comunicazione con gli utenti sulle questioni relative alla privacy la Fondazione ha creato un account di posta dedicato: privacy@polodel900.it.

Il personale che, al fine di erogare servizi particolari richiesti dall'utente, entri in contatto con informazioni personali e dati sensibili, è vincolato al segreto professionale, così come la Fondazione lo è nei confronti dell'applicazione del GDPR 2018.

- **Cortesìa, rispetto, disponibilità all'ascolto**

Il lavoro degli operatori nel rapporto con gli utenti è condotto all'insegna di questi tre principi fondamentali, accomunati dalla centralità dell'empatia e della persona.

6. Le risorse economiche: sostenibilità, trasparenza e comunità

Il Polo del '900 è una Fondazione a partecipazione mista pubblica e privata. La gestione economico-finanziaria si basa sui principi di trasparenza, sostenibilità e diversificazione delle voci di entrata e si pone l'obiettivo di rafforzare progressivamente la componente di contribuzione non istituzionale mediante azioni strutturate di fundraising.

Accanto ai contributi annualmente attribuiti dai Soci Fondatori (Regione Piemonte, Città di Torino, Compagnia di San Paolo), il Polo si impegna, infatti, a reperire ulteriori risorse con le quali dare maggior forza alle proprie azioni e a quelle degli Enti partner, che ne beneficiano direttamente e indirettamente. In particolare:

- partecipa a bandi locali, nazionali e internazionali;
- aderisce, in qualità di partner, a progetti presentati da altri soggetti pubblici e privati;
- incentiva una politica di pubbliche relazioni orientata alla creazione di partnership strategiche, sponsorizzazioni, partenariati. Le procedure e le condizioni per la definizione di convenzioni e protocolli d'intesa sono stabilite nel *Regolamento recante le procedure e i contratti di sponsorizzazioni*, consultabile nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito;
- promuove tra gli utenti la possibilità di entrare nella *community* del Polo del '900 e di sostenerlo tramite la sottoscrizione di tessere member distinte per benefit e fasce di costo;
- promuove la possibilità di entrare nel Club *I Cento per il '900*, con l'intento di raccogliere 100 sostenitori che vi aderiscano o in qualità di persone fisiche o di persone giuridiche grazie a una liberalità che gode dell'incentivo fiscale previsto dall'*Art Bonus*;
- promuove ogni anno tra i cittadini la possibilità di donare il proprio 5x1000 dall'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF) come stabilito dalla Legge Finanziaria 2006;
- incentiva la commercializzazione dei propri spazi dietro il pagamento di tariffe d'affitto differenziate tra enti profit e no profit. L'utilizzo degli spazi da parte di soggetti terzi è regolamentato da un *Disciplinare di utilizzo temporaneo degli spazi del Polo del '900 per soggetti esterni*, consultabile nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito;
- commercializza la vendita di gadget, merchandising e prodotti;
- sviluppa progetti formativi e accompagnamento per enti profit e no profit.

Il bilancio annuale e gli atti amministrativi sono liberamente consultabili sul sito del Polo del '900 alla pagina Amministrazione trasparente.

6.1 La membership: entrare nella community del Polo del '900

Una delle sfide più rilevanti del Polo del '900 è la costruzione di una comunità che si riconosca nei suoi valori e partecipi attivamente alla vita culturale e sociale del centro culturale. Le tessere membership sono lo

strumento attraverso cui il Polo cerca di stringere una prima relazione con il pubblico, proponendo soluzioni e benefit in grado di rispondere alle differenti aspettative e desideri.

A partire da tale filosofia, ogni anno il Polo non solo offre al pubblico la possibilità di scegliere una o più delle differenti tessere disponibili, ma lo invita anche a valutarne insieme l'efficacia e il contenuto attraverso dei momenti di valutazione, con l'obiettivo di creare proposte sempre più vicine alle sue esigenze.

Attualmente sono in vigore due tipi di membership:

- la membership 900#1 gratuita che consente l'accesso agli spazi, ai servizi di archivio e biblioteca e la visita all'allestimento permanente "Torino 1938-1948. Dalle leggi razziali alla Costituzione" alla tariffa ridotta di 3 euro;
- la membership 900#2 al costo di 15 euro che consente diversi sconti e benefici di natura culturale, ricreativa e legati alla mobilità.

6.2 I Cento per il '900

Sempre nella duplice ottica della partecipazione e della sostenibilità – in questo caso intesa proprio come sostegno consapevole –, il Polo del '900 ha istituito il Club I CENTO PER IL '900, con l'obiettivo di creare occasioni di incontro tra persone e realtà imprenditoriali che condividono la sua missione e intendono sostenerlo. L'intento del Club è, infatti, quello di raccogliere 100 sostenitori scelti e cooptati dalla Fondazione o su presentazione dei membri del Club.

L'adesione al Club può avvenire sia in qualità di persone fisiche sia giuridiche grazie a una liberalità che potrà godere dell'incentivo fiscale previsto dall'Art Bonus. Tale liberalità garantisce ai membri del Club di esserne parte per tre anni.

6.3 La commercializzazione degli spazi

Tra i servizi offerti dal Polo c'è anche l'affitto degli spazi, messi a disposizione di soggetti pubblici e privati per l'organizzazione di eventi, conferenze stampa, *convention*, attività teatrali e musicali, laboratori e attività didattiche.

Sul sito del Polo del '900 esiste una sezione dedicata ("Affitta uno spazio"), in cui è possibile trovare informazioni relative alla capienza, alle dotazioni tecniche di base e alla tipologie di iniziative ospitabili in ogni sala, oltre che i contatti a cui richiedere preventivi per servizi customizzati.

L'utilizzo degli spazi del Polo del '900 è regolato dal *Disciplinare di utilizzo temporaneo degli spazi del Polo del '900 per soggetti esterni*, consultabile sul sito del Polo del '900 nella pagina "Amministrazione trasparente", necessariamente da sottoscrivere in sede di prenotazione.

7. Gli ambienti e gli spazi

7.1 La localizzazione

La sede del Polo del '900 si trova in Corso Valdocco angolo Via del Carmine (10122 Torino), all'interno del complesso juvarianno dei Quartieri Militari. L'accesso alla struttura avviene attraverso due ingressi principali, da via del Carmine 14 (Palazzo San Daniele) e Corso Valdocco 4/A (Palazzo San Celso).

Il nome del complesso, progettato e realizzato fra il 1716 e il 1728 da Filippo Juvarra su commessa del sovrano Vittorio Amedeo II, ricorda l'originaria destinazione a caserme dei due isolati che lo compongono, intitolati ai santi Celso e Daniele. Simmetricamente affacciati, con grandi portici, sulla piazza d'armi, essi rappresentavano la definizione monumentale dello sbocco a occidente della Torino settecentesca.

Situato nel centro storico di Torino, il Polo del '900 è facilmente raggiungibile dalla metropolitana (M1 - XVIII Dicembre, Stazione FS Porta Susa), dagli autobus (Fermate di Piazza Statuto, Rondò della Forca e Piazza Arbarello) e dall'auto. Nelle vie circostanti sono presenti parcheggi a pagamento per auto e motocicli. In corso Valdocco, è disponibile il servizio [TO]Bike.

La sede è dotata di rampe e ascensori per garantire e facilitare l'accesso alla struttura per persone con disabilità o ridotto funzionamento motorio.

7.2 Articolazione degli Spazi

L'estensione complessiva degli spazi del Polo del '900 è di circa 8.000 mq e si distribuisce all'interno di Palazzo San Daniele e Palazzo San Celso così strutturati:

PALAZZO SAN DANIELE

Piano -1

Sala Voltoni 45 mq² | 25 posti a sedere, capienza 30 persone

Collocata al piano interrato, nella suggestiva cornice delle originarie volte juvarriane, è immaginata per ospitare piccole iniziative come presentazioni di libri, workshop, laboratori e riunioni. È dotata di wi-fi, impianto di condizionamento, impianto audio e video, specchio magico per performance teatrali.

Depositi

Area non accessibile al pubblico destinata al deposito e alla conservazione delle raccolte documentarie.

Piano 0

Atrio d'ingresso/Reception

Nel preingresso sono a disposizione il parcheggio passeggeri e l'area *disability friendly* dotata di sedia a rotelle, deambulatore e rampa ad accesso facilitato.

Entrando dall'ingresso principale, sulla sinistra, si trova la Reception con funzione di accoglienza, info point e primo orientamento. Ulteriori servizi a disposizione dell'utente sono: l'agenda digitale con gli appuntamenti

settimanali, tesseramento, funzione di centralino, guardaroba (non custodito), armadietti per deposito oggetti personali, varco antitaccheggio, segnaletica con braille per non vedenti.

Salotto del '900 170 mq² | 30 posti a sedere, capienza 90 persone

Lungo corridoio di ingresso progettato come luogo di incontro e spazio comune per il tempo libero e lo scambio. È dotato di tavolini, poltroncine e pouff, scaffali tematici con consigli di lettura dei bibliotecari, spazi espositivi, device point per la ricarica gratuita di cellulari e dispositivi informatici, wif-fi libero, ampi tavoli per lo studio personale, monitor touch screen per la navigazione in internet, impianto di condizionamento.

Sala '900 195 mq² | 72 posti a sedere, capienza 150 persone

Sala polifunzionale, ampia e versatile, può ospitare diverse tipologie di eventi: spettacoli teatrali, mostre temporanee, reading, proiezioni, incontri, dibattiti e molto altro. È dotata di tribuna con cuscini, telo proiettore, laptop, wi-fi, impianto audio e video, impianto luci con mixer, impianto di condizionamento.

Area bimbi 42 mq² | capienza 30 persone

Colorata e luminosa, l'area è pensata per accogliere i bambini dagli 0 ai 6 anni. È dotata di lavagna per il disegno, tappeto scomponibile, tavolini, piccole sedie, giochi, scaffali con libri della biblioteca per i più piccoli, wi-fi, impianto di condizionamento, impianto audio e video (impianto portatile attivabile su richiesta). Lo spazio è adatto sia per l'intrattenimento con attività come letture animate, laboratori, giochi creativi e formativi sia per il tempo libero delle famiglie.

Sala Didattica 83 mq² | 60 posti a sedere, capienza 60 persone

Essenziale e funzionale, può ospitare conferenze stampa, workshop, laboratori, momenti formativi, piccoli convegni e proiezioni. Può separarsi in due ambienti distinti, per consentire eventi più raccolti. È dotata di PC, wi-fi, impianto di condizionamento, doppio impianto audio e video.

Bagni per il pubblico: tra cui uno riservato a persone con disabilità. L'antibagno è inoltre dotato di fasciatoio.

Cortile interno Palazzo San Daniele | capienza 170 persone

Piano 1

Sala Lettura | 75 posti a sedere, capienza massima 100 persone

La sala lettura di Palazzo San Daniele è uno spazio in cui è possibile studiare, leggere un quotidiano o una rivista, prendere in prestito un libro, consultare un fondo d'archivio, lavorare, socializzare, partecipare a piccoli incontri e presentazioni di libri. Al suo interno sono presenti: un banco informazioni e prestiti; n° 9 tavoli; n° 75 posti a sedere per studio e consultazioni, n° 3 tavolini, n°8 poltroncine, un divano, due postazioni informatiche dotate di pc regolabili in altezza (per la ricerca su internet, sui cataloghi e su *9Centro*), armadietti, 8 scrivanie dotate di spazio richiudibile a chiave per deposito temporaneo di oggetti personali, n° 1 fotocopiatrice/stampante utilizzabile attraverso tessera ricaricabile. Tutti i tavoli sono dotati di lampade e prese elettriche per la ricarica di dispositivi elettronici.

La sala lettura è organizzata a scaffalatura aperta con una selezione di oltre 10.000 volumi organizzati in temi: Cultura popolare, Democrazia, Emancipazioni, Europa, Globalizzazione, Graphic Novel, Guerre, Italia repubblicana, Lavoro, Mafie, Migrazioni, Radici, Resistenza, Rivoluzioni, Terrorismi, Totalitarismi. Al suo interno, in uno spazio più raccolto dotato di poltroncine, tavolini e delimitato da colonne, è possibile trovare

l'“emeroteca (o “edicola”), con oltre 200 titoli, per la lettura e consultazione di riviste e giornali in abbonamento.

L'accesso alla sala lettura avviene attraverso tre porte principali, adiacenti agli ascensori. La sala è inoltre dotata di impianto di condizionamento e wi-fi gratuito.

Bagni per il pubblico: tra cui uno riservato a persone con disabilità. L'antibagno è inoltre dotato di fasciatoio.

Piano 2-3-4

Dal secondo al quarto piano si trovano gli uffici degli Enti partner del Polo del '900. L'accesso è riservato al personale degli Enti o su richiesta di appuntamento.

In particolare:

Piano 2°: Fondazione Istituti Piemontese Antonio Gramsci, Istituto di Studi Storici Gaetano Salvemini, Fondazione Vera Nocentini;

Piano 3°: Centro studi Piero Gobetti, Fondazione Donat-Cattin, Unione Culturale Franco Antonicelli, ISMEL - Istituto per la Memoria e la Cultura del Lavoro, dell'Impresa e dei Diritti sociali, ANPI;

Piano 4°: Rete Italiana di Cultura Popolare, ANPPA, ANED, AVL, FIAP, ANCR (Associazione Nazionale Combattenti e Reduci).

PALAZZO SAN CELSO

Piano -1

Allestimento permanente del Museo Diffuso della Resistenza, della Deportazione, della Guerra, dei Diritti e della Libertà: “Torino 1938-1948. Dalle leggi razziali alla Costituzione”

Allestito nei suggestivi locali sotterranei di Palazzo San Celso, il Museo Diffuso della Resistenza offre ai visitatori un viaggio multimediale nella Torino della guerra e dei bombardamenti. L'Allestimento permanente *Torino 1938-1948. Dalle leggi razziali alla Costituzione* rievoca la vita quotidiana durante la guerra, l'occupazione tedesca, la Resistenza e il ritorno alla democrazia, attraverso filmati, fotografie, voci di testimoni, suoni attraverso un'installazione interattiva.

Nel percorso sono presenti due oggetti: una rara macchina a pedale usata per la stampa clandestina di materiale propagandistico e una delle sedie utilizzate per le esecuzioni capitali al poligono del Martinetto. È parte integrante della visita anche il rifugio antiaereo: situato a 12 metri di profondità, offriva ricovero ai dipendenti del quotidiano *La Gazzetta del Popolo* (che ha avuto sede nel Palazzo) e agli abitanti del quartiere.

Piano 0

Biglietteria

Il secondo ingresso principale del Polo del '900, che consente al visitatore di accedere a Palazzo San Celso, si trova in corso Valdocco 4/A.

La biglietteria, raggiungibile anche attraverso una rampa ad accesso facilitato, è un punto informativo, di accoglienza, di acquisto dei biglietti d'ingresso per l'accesso all'Allestimento permanente. È inoltre *shopping point* per libri, gadgettistica e punto *member* per la sottoscrizione delle tessere. Dotata di armadietti per il ricovero temporaneo di oggetti personali e di bagni, tra cui uno riservato a persone con disabilità, si affaccia direttamente sul cortile interno.

Cortile interno Palazzo San Celso | capienza massima 80 persone

Collega la biglietteria alle scale che conducono ai vari piani del Palazzo. È uno spazio di ristoro e pausa durante le giornate di studio in sala lettura (III piano) e al termine della visita all'Allestimento Permanente. Al centro si trova "La panchina rosa triangolare" di Corrado Levi, realizzata in occasione del concorso indetto dal Comune di Bologna nel 1989 per le vittime omosessuali dei lager: l'opera è stata donata dall'autore al Museo Diffuso della Resistenza nel Giorno della Memoria 2013 ed è il primo monumento che Torino dedica alle vittime omosessuali del nazismo. Dal cortile è possibile accedere all'Allestimento permanente e, al termine della visita, alla Sala Post it (che corrisponde all'uscita del Museo), dove i visitatori possono fissare alle pareti riflessioni, critiche, suggestioni suscitate dalla visita. Sempre dal cortile, è possibile entrare negli uffici del Museo Diffuso della Resistenza (1° piano) e nell'atrio del palazzo da cui è possibile prendere gli ascensori e le scale per recarsi ai piani superiori.

Piano 1

Mini Cinema 25 mq² | 15 posti a sedere, capienza massima 15 persone

Intimo e raccolto, questo spazio è dedicato a proiezioni cinematografiche. Dotato di impianto audio e video, può ospitare un massimo di 15 persone.

Laboratori multimediali (ANCR)

Uffici Centro Internazionale di studi Primo Levi

Spazio riservato al personale e accessibile su appuntamento.

Uffici Museo Diffuso della Resistenza, della Deportazione, della Guerra, dei Diritti e della Libertà

Spazio riservato al personale e accessibile su appuntamento.

Piano 2

Sala Conferenze 115 mq² | 90 posti a sedere, capienza 99 persone

Con un allestimento elegante e le sue poltrone rosse, la sala è utilizzata soprattutto per convegni, conferenze e rassegne cinematografiche. Può però accogliere anche concerti ed eventi performativi. È dotata di wi-fi, impianto di condizionamento, impianto audio e video e impianto luci.

Galleria delle Immagini 66 mq² | Capienza 40 persone

Adiacente la Sala Conferenze, è pensata per ospitare piccole mostre fotografiche e installazioni. È ideale anche per accogliere i servizi di catering legati agli eventi organizzati nello spazio attiguo. È dotata di wi-fi, impianto audio e video e impianto luci.

Sala consultazione video e uffici Archivio Nazionale Cinematografico della Resistenza (ANCR)

Uffici Fondazione Polo del '900

Spazio riservato al personale della Fondazione Polo del '900.

Bagni per il pubblico: tra cui uno riservato a persone con disabilità.

Piano 3

Sala Lettura | Biblioteca

La sala lettura presente a Palazzo San Celso è specializzata in storia dell'Antifascismo e della Resistenza e conserva un'emeroteca sui temi di circa 70 titoli.

È dotata di 28 sedute, fotocopiatrice, scanner e wi-fi.

Sala Memoria delle Alpi 31 mq² | 35 posti a sedere, capienza 35 persone

Sobria ed elegante, è ideale per accogliere piccole conferenze e momenti formativi e di approfondimento destinati a un massimo di 25 persone. È dotata di impianto audio, video e wi-fi.

Uffici Istituto Piemontese per la storia della Resistenza e della società contemporanea "Giorgio Agosti"

Nello stesso piano in cui si trovano la Sala lettura e la Sala Memoria delle Alpi è presente la sede dell'Istituto Piemontese per la storia della Resistenza e della società contemporanea "Giorgio Agosti"

7.3 Ulteriori spazi

Ulteriori spazi degli Enti partner del Polo del '900 sono:

- **Casa Gobetti**, in Via Fabro 6 (Torino), dove Piero Gobetti abitò con Ada fino al tragico esilio a Parigi, è la sede storica del Centro studi Piero Gobetti dal 1961, presso cui è possibile consultare le biblioteche e gli archivi personali di Gobetti, Norberto Bobbio, Franco Antonicelli, Alessandro Galante Garrone, Bianca Guidetti Serra.
- **Fondo Tullio De Mauro**, in Arsenale 27 (Torino), presso cui la Rete Italiana di Cultura popolare rende fruibile la consultazione dei titoli presenti nel Fondo;
- **Sede storica dell'Unione culturale Franco Antonicelli**, in via Cesare Battisti 4 (Torino).

8. I nostri servizi

Il Polo del '900 è una realtà multifunzione e multiservizio: non solo una biblioteca, non solo un archivio, non solo uno spazio espositivo e di eventi. Il Polo del '900 è una piazza urbana coperta, un bene collettivo e comunitario, un patrimonio culturale, spaziale e umano, di tutti e per tutti.

Attraverso l'impegno e la passione, il Polo offre alla cittadinanza, in modo continuativo e stabile, una molteplicità di servizi, attività, opportunità e spazi qui di seguito descritti:

8.1 Accesso agli spazi

Principio fondamentale e imprescindibile del Polo del '900 è l'accessibilità.

L'accesso alla struttura è, infatti, libero e avviene tramite tesseramento gratuito. La circolazione negli spazi e l'uso del tempo sono interamente lasciati alle esigenze e alle scelte individuali degli utenti. Il controllo avviene unicamente per fini di sicurezza, e nel rispetto della privacy, attraverso telecamere di videosorveglianza.

L'unico servizio che prevede un monitoraggio dei flussi più mirato e un ingresso a pagamento è la visita all'Allestimento Permanente del Museo Diffuso della Resistenza.

Attraverso impegni annuali, il Polo sviluppa progetti e piani per rendere i propri spazi e servizi sempre più fruibili e aperti a tutti.

a) Orari di apertura al pubblico

Il Polo del '900 si impegna a garantire orari di apertura quanto più possibili ampi, continuativi e rispondenti ai bisogni dei cittadini. Per questo motivo la struttura è aperta anche durante alcuni giorni festivi: tra questi, in particolare il 25 aprile e il 2 giugno rappresentano per il Polo due momenti di grande importanza (proprio per il loro valore storico, civico e culturale), tanto da essere due dei momenti annuali più sentiti e ricchi di iniziative.

Di seguito l'orario di apertura:

Palazzo San Daniele - Via del Carmine 14:

- la struttura è aperta da lunedì a sabato dalle ore 9.00 alle ore 21.00 e la domenica dalle 9.00 alle 20.00;
- La biblioteca e sala lettura sono invece aperte al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle 19.00; il giovedì dalle ore 14.00 alle ore 19.00; e il secondo e quarto sabato del mese dalle ore 10.00 alle ore 19.00.

Palazzo San Celso - Corso Valdocco 4/A:

- La biblioteca e sala lettura è aperta da lunedì a giovedì dalle ore 10.00 alle ore 18.00; il venerdì dalle 10.00 alle 14.00;
- L'Allestimento permanente del Museo Diffuso della Resistenza è visitabile dal martedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 18.00 (ultimo ingresso alle ore 17.30); il giovedì dalle ore 14.00 alle ore 22.00 (ultimo ingresso alle ore 21.30).

Per quanto riguarda l'accesso alla Sala lettura di Palazzo San Celso, dal martedì al venerdì è possibile accedere da Corso Valdocco 4/A; soltanto il lunedì (tutto il giorno) e il giovedì (fino alle 14.00) è possibile entrare da via del Carmine 13, suonando all'Istituto storico della Resistenza.

In caso di cambiamenti, riduzioni o chiusure dei servizi per esigenze organizzative temporanee o eventi straordinari, il Polo del '900 si impegna ad avvisare tempestivamente l'utenza attraverso specifici canali di comunicazione (avvisi scritti, sito web, social, newsletter).

b) Wi-fi gratuito e charge point

In tutta la struttura gli utenti hanno a disposizione il wi-fi gratuito per poter accedere liberamente su internet, sia attraverso i computer in dotazione nelle varie aree, sia con i propri device. Sono inoltre a disposizione prese elettriche (charge point) per la ricarica di tablet, pc, telefoni cellulari.

c) Armadietti e guardaroba

È possibile accedere al Polo con zaini, borse, cartelle. Per agevolare i movimenti e per comodità, gli utenti possono utilizzare gli armadietti provvisti di chiavi disponibili in più punti della struttura: in atrio (Piano 0, Palazzo San Daniele), in sala lettura (Piano 1, Palazzo San Daniele) e all'ingresso del Museo Diffuso della Resistenza (piano 0, Palazzo San Celso).

Per quanto concerne nello specifico l'ingresso di Palazzo San Daniele, per poter richiedere la chiave e utilizzare l'armadietto è necessario depositare temporaneamente la propria tessera personale membership 900#1 presso la Reception. In caso di mancanza, sarà possibile sottoscriverla sul momento. Alla riconsegna della chiave, la tessera sarà restituita al proprietario dal personale in servizio.

Presso la sala lettura di Palazzo San Daniele, gli utenti hanno a disposizione anche 8 scrivanie dotate di spazio richiudibile a chiave per deposito temporaneo degli oggetti personali. Circa le norme di comportamento da adottare in biblioteca si rimanda al *Regolamento delle sale lettura* sul sito del Polo del '900.

L'utente ha il compito di liberare gli armadietti al termine della sua visita ed entro l'orario di chiusura della struttura. Per motivi di sicurezza, non è consentito depositare oltre la chiusura i propri oggetti personali. Gli operatori, pertanto, sono autorizzati a controllare tutti gli armadietti, procedendo ad aprire quelli rimasti chiusi e a conservare eventuali oggetti personali reperiti.

Nei due palazzi sono presenti "guardaroba" non custoditi per il deposito temporaneo dei propri indumenti.

d) Oggetti personali e smarriti

Il personale del Polo invita il pubblico a non lasciare mai incustoditi i propri oggetti personali nelle diverse postazioni di lettura, studio e relax presenti in struttura. Il Polo del '900 non risponde di eventuali sparizioni, danni o usi impropri.

In caso di oggetti smarriti e/o lasciati incustoditi, sarà cura del personale del Polo del '900 raccogliergli, conservarli e cercare di risalire quanto prima al legittimo proprietario.

e) Gli spazi del silenzio e le aree di socialità

Il Polo del '900 offre al pubblico uno luogo ampio, polifunzionale e libero di essere vissuto in base alle esigenze dei cittadini. Un microcosmo in cui gli spazi si contaminano vicendevolmente, andando anche al di là della propria specifica funzionalità: la biblioteca può trasformarsi in uno spazio espositivo o in un palcoscenico per spettacoli teatrali, Sala '900 può assumere le vesti di un cinema o di una piazza.

Tuttavia, pur incentivando e sostenendo tale filosofia gestionale, il Polo invita gli utenti che animano quotidianamente i suoi spazi ad assumere un comportamento adeguato in base alla specificità delle diverse aree.

Le due sale lettura, per loro stessa definizione, sono luoghi di silenzio, di tranquillità e di quiete. D'altro canto, l'ingresso, i cortili, il salotto '900 e tutte le altre sale dei palazzi sono spazi dedicati alla socialità, al tempo libero, alla ricreazione, agli eventi, che consentono quindi la vivacità del dialogo a voce alta, i suoni e i rumori.

Per favorire un'esperienza di convivialità e socialità, il Polo incentiva tra i cittadini l'utilizzo di alcune sale (quando non prenotate e utilizzate) anche per lavori di gruppo, riunioni, studio a voce alta, ecc.

In particolare, la diversa natura tra gli spazi per la lettura e quelli dedicati alla socialità, implica differenti norme di comportamento:

- Uso delle postazioni di lettura: l'uso dei tavoli, delle sedie e delle poltrone presenti in tutta la struttura è libero e non prevede limiti temporali. Tuttavia, per quanto riguarda più specificatamente le due sale lettura, in virtù dell'alta affluenza di pubblico e della richiesta di postazioni, gli utenti (come specificato anche nel regolamento della biblioteca consultabile sul sito del Polo del '900, sezione Amministrazione trasparente) non possono occupare preventivamente posti a sedere per conto di altre persone non presenti in quel dato momento e/o tenerli occupati, attraverso l'ausilio dei propri oggetti personali, senza usarli effettivamente per più di 30 minuti (al termine dei quali saranno rimossi e presi in carico dal personale).
- Uso dei telefoni cellulari, di dispositivi con suoneria e il dialogo a voce alta: l'utilizzo dei telefoni cellulari e/o di altri dispositivi elettronici con suoneria, così come lo studio o il dialogo a voce alta, è consentito in tutti gli spazi del Polo ad eccezione delle due sale lettura. Per agevolare e comunicare la differenza tra le zone adibite all'una o all'altra condotta e per incentivare, quindi, la pacifica convivenza e il rispetto reciproco, il Polo del '900 contrassegna con un avviso verde e un avviso rosso gli spazi adibiti all'una o all'altra condotta.
- Consumi di cibi e bevande: il Polo si impegna da un lato a garantire standard elevati di pulizia e igiene in tutta la struttura, dall'altro ad offrire contemporaneamente servizi di caffetteria e punti ristoro con macchinette per il caffè, acqua e snack. Per favorire la coesistenza di questi due servizi, gli utenti sono invitati ad usare gli appositi cestini presenti nei diversi spazi per gettare residui organici e carta, così come a mantenere pulite le postazioni e le aree utilizzate. Il Polo del '900 è uno spazio pubblico, un luogo in cui si vive e si respira il senso civico, praticandolo nella quotidianità anche attraverso questi gesti.

f) Gli spazi per il pubblico e gli spazi per il personale

Il Polo del '900 è un centro culturale che fa dell'accoglienza, della convivenza e della valorizzazione delle differenze la propria cifra distintiva. Tale caratteristica non emerge soltanto in una programmazione culturale varia ed eterogenea o nell'attenzione verso l'accessibilità, ma anche nella presenza, all'interno dei palazzi juvarriani, di 19 istituzioni culturali cittadine che lo animano attraverso il proprio patrimonio culturale, iniziative, progetti e specifiche vocazioni. In questo senso, l'elemento "privato" e pubblico si incontrano, si intrecciano e coesistono in un unico ecosistema.

Come emerge, infatti, dal paragrafo 4 relativo all'articolazione degli spazi, il Polo del '900 prevede ampie aree per il pubblico e zone che, invece, sono destinate al personale di servizio. Dal piano 2° al piano 4° di Palazzo San Daniele si trovano gli uffici di 14 istituzioni e associazioni che quotidianamente lavorano per proporre servizi e attività di alta qualità. Dal 1° al 3° piano di Palazzo San Celso si trovano, invece, gli uffici di ulteriori 5 istituzioni culturali.

Al fine di garantire la massima sicurezza e la convivenza, se da un lato è possibile circolare liberamente e gratuitamente negli spazi per il pubblico, dall'altro non è consentito l'accesso alle zone riservate al personale come esplicitato negli avvisi, nella segnaletica mobile e di wayfinding presente nei due palazzi.

g) Videosorveglianza

All'interno del Polo è attivo un sistema di sorveglianza che monitora gli spazi aperti al pubblico attraverso la presenza di telecamere e di una *control room* collocata agli ingressi.

8.2 La biblioteca integrata del Polo del '900

La biblioteca del Polo del '900 nasce dall'integrazione del patrimonio bibliotecario degli Enti partner - istituti e associazioni torinesi ispirati a vario titolo alla storia del '900 - che hanno messo a disposizione di un pubblico sempre più ampio i propri fondi librari.

Il progetto di costruzione della biblioteca integrata, durato più di tre anni, ha portato alla valorizzazione e messa a disposizione di tutti un patrimonio documentale specializzato in storia del '900 (italiana e internazionale), con l'obiettivo non solo di conservarlo ma di renderlo strumento e materiale di analisi per lo studio e l'interpretazione dell'attualità.

Spinti da questa visione, per la Sala lettura di palazzo San Daniele, archivisti e bibliotecari hanno voluto uno spazio versatile in cui gli utenti potessero studiare, leggere un giornale o una rivista, prendere in prestito un volume, consultare un fondo d'archivio, lavorare e lasciarsi ispirare in un'atmosfera immersiva tra i libri. L'utente ha qui a disposizione una selezione di 200 periodici dei 375 correnti e una biblioteca a scaffale aperto con poco più di 10.000 volumi organizzati nei grandi temi civici e storici come la Democrazia, l'Emancipazione, il Lavoro, ecc.

D'altro canto, la Sala lettura di Palazzo San Celso è specializzata in storia dell'Antifascismo e della Resistenza e dotata di una emeroteca di circa 70 titoli.

Il servizio bibliotecario non è rivolto però solo a un pubblico adulto: il Polo del '900, sposando fin dall'inizio una politica culturale *Kids and family friendly*, ha strutturato infatti una biblioteca per bambini da 0 a 11 anni, all'interno dell'area bimbi di Palazzo San Daniele (Piano 0), in cui è possibile trovare un centinaio di libri selezionati sui temi del Polo per i più piccoli.

Per quanto riguarda, invece, i nuovi materiali, gli acquisti vengono messi a disposizione in un'area dedicata della sala lettura di Palazzo San Daniele del pubblico nel più breve tempo possibile, attraverso una continua attività di catalogazione, svolta da personale qualificato e secondo standard internazionali che garantiscono la compatibilità dei dati con i più ampi sistemi informativi.

Complessivamente, quindi, il Polo mette a disposizione del pubblico circa 300.000 volumi e riviste correnti, attraverso un'esperienza bibliotecaria che si articola su tre dimensioni:

- 1) la scaffalatura aperta: libri, periodici, quotidiani e dvd sono liberamente e autonomamente consultabili, secondo il regolamento. Il riordino del materiale è a cura del personale bibliotecario e, pertanto, come riportato nel regolamento della biblioteca, deve essere lasciato sui tavoli dopo il suo utilizzo;
- 2) i documenti librari a deposito: per quanto riguarda il materiale collocato a deposito (sia per il servizio di consultazione sia di prestito) è necessario rivolgersi al personale addetto e compilare le apposite schede;
- 3) online: è a disposizione degli utenti il Catalogo del Polo bibliografico della ricerca per il materiale bibliografico. La ricerca nelle raccolte librerie ed emerografiche può essere svolta, sia in sede (attraverso le postazioni informatiche presenti in sala) sia a distanza.

L'ascolto e l'attenzione verso le esigenze dell'utente sono inoltre alla base del servizio bibliotecario: nelle sale di lettura gli operatori forniscono un servizio di reference, sono cioè a disposizione degli utenti per fornire indicazioni, chiarimenti e supporto alle ricerche bibliografiche, nonché per facilitare l'uso di computer e altre attrezzature; possono altresì essere contattati per email.

In termini più specifici, i servizi attualmente attivi sono:

- la consultazione dei libri e periodici collocati nelle scaffalature aperte delle sale di lettura;
- la richiesta agli operatori dei libri e periodici conservati nei depositi;
- la consultazione delle pubblicazioni digitalizzate e delle risorse digitali;
- la consultazione delle pubblicazioni microfilmate;
- il prestito e la restituzione di libri. Da questo servizio, che include comunque varie decine di migliaia di volumi, sono escluse le opere cosiddette di *reference* (enciclopedie, dizionari etc.), i periodici e la letteratura grigia, le tesi di laurea, alcuni fondi personali, le opere particolarmente rare o di pregio o in cattivo stato di conservazione e in genere i materiali molto vecchi (per un elenco preciso delle sezioni si rimanda ai singoli regolamenti di sala);
- la prenotazione per il prestito di opere momentaneamente non disponibili perché in prestito ad altri utenti;
- la riproduzione in fotocopia o in formato elettronico dei materiali, con le attrezzature di sala o con mezzi propri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore. Le riproduzioni possono altresì essere inviate a utenti remoti che ne facciano richiesta (servizio di *document delivery* in uscita);
- la richiesta di prestito interbibliotecario e *document delivery* per ricevere volumi e riproduzioni di documenti da altre biblioteche nazionali e internazionali. Questo servizio è fornito gratuitamente, ma richiede il rimborso delle spese postali sostenute;
- la richiesta di informazioni bibliografiche relative alle collezioni di altre biblioteche nazionali e internazionali, attraverso la mediazione degli operatori del Polo.

Per gli aspetti più strettamente “normativi” e di gestione dei servizi, qui non direttamente esplicitati, si rimanda al Regolamento delle Sale lettura del Polo del '900 consultabile in sede e sul sito del Polo del '900 (in Regolamenti, sezione “Amministrazione trasparente”).

8.3 L'archivio integrato del Polo del '900

Il Polo del '900 mette a disposizione del pubblico circa 840 fondi d'archivio, 127.600 fototipi e 20.800 manifesti.

La ricerca nelle carte d'archivio e nel materiale iconografico è mediata da strumenti di corredo cartacei e digitali, che descrivono con vario grado di dettaglio la documentazione disponibile: elenchi, guide, inventari, repertori, cataloghi, basi di dati. Il Polo offre la consulenza di operatori qualificati, che forniscono orientamento alle ricerche d'archivio, rendendo disponibili informazioni e chiarimenti sui vari complessi documentali e sui soggetti che li hanno prodotti. Gli archivisti provvedono, infatti, anche al trattamento dei materiali via via acquisiti, attraverso operazioni di schedatura, riordino, inventariazione, condizionamento fisico, così da prepararli alla successiva consultazione e renderli accessibili. Data la profonda specificità di ogni fondo, è gratuitamente disponibile su appuntamento, e caldamente consigliata, la loro consulenza per un primo orientamento alla ricerca.

I servizi attualmente attivi in ambito archivistico sono:

- la consultazione dei fondi documentali conservati dai vari istituti;

- il reperimento di informazioni strutturate su molti fondi del Polo online attraverso piattaforme come 9Centro e Archos. Altri sistemi e applicativi informatici utilizzati sono: Collective Access, GuariniWeb, Archivi del Novecento, Isis foto, Isis guida, SAN – Sistema archivistico nazionale;
- la consultazione delle riproduzioni digitali di materiali particolarmente delicati, come fotografie e stampe di grande formato;
- la riproduzione in fotocopia o in formato elettronico, sempre e soltanto previa richiesta agli operatori, dei documenti consultati;

Indicazioni per il rispetto dei vincoli che tutelano la riservatezza e il diritto d'autore, così come per la corretta manipolazione dei materiali a beneficio della loro conservazione, possono essere reperite nei regolamenti di sala oppure richieste agli operatori.

Come per i servizi bibliotecari, per gli aspetti più strettamente "normativi" e di gestione del servizio qui non direttamente esplicitati, si rimanda al Regolamento delle Sale lettura del Polo del '900.

8.4 Gli archivi audiovisivi

A Palazzo San Celso è aperto al pubblico uno spazio multimediale con postazioni per l'accesso ai database dell'Archivio Nazionale Cinematografico della Resistenza. L'ANCR offre al pubblico più di 16.000 titoli di film disponibili per la consultazione nei vari formati, un archivio di oltre 4.000 ore video e 2.500 audio di materiali originali (interviste, documentari, amatoriali) consultabili in intranet.

I servizi attivi sono:

- la ricerca e la consultazione delle risorse audiovisive, fotografiche, sonore, cartacee e di altra tipologia;
- l'accesso alla collezione di libri e periodici specialistici;
- l'orientamento di base per ricerche e studi;
- visite guidate all'archivio audiovisivo per classi delle scuole medie e secondarie.

In un'ottica di ampliamento dei servizi e di politica di alleanze, il Polo del '900 ha definito un Protocollo d'Intesa con Film Commission Torino Piemonte in cui si rende disponibile ad accogliere nei propri spazi, come prestito d'uso, la produzione documentaria realizzata da FCTP nell'ambito del Piemonte Doc Film Sound. Il materiale catalogato sarà collocato a scaffalatura aperta nella Sezione "Cinema" e a disposizione del pubblico per la consultazione.

8.5 9CENTRO

In un'epoca di profonda trasformazione tecnologica, economica e sociale, investire sulla memoria, sulla storia del '900 e sugli strumenti digitali più innovativi che ne consentano la conservazione e divulgazione significa contribuire alla riaffermazione del primato della conoscenza, del pensiero documentato e argomentato: fonti di inestimabile valore storico e civico a disposizione della collettività per lo studio, la ricerca scientifica, l'approfondimento e, soprattutto, l'analisi consapevole del contemporaneo.

Da questi presupposti, è nato il progetto di *9Centro*, una piattaforma digitale che favorisce l'accesso al patrimonio archivistico e culturale degli Enti partner del Polo e di altre importanti realtà del 900 torinese.

Attraverso *9Centro* gli utenti possono visitare le banche dati archivistiche degli enti del Polo, proseguendo la navigazione in livelli successivi fino alla descrizione analitica di ogni singolo documento e alla sua immagine digitalizzata.

Con migliaia di fotografie, manifesti, video, schede biografiche e bibliografie, *9Centro* offre all'utente la possibilità di esplorare e navigare la storia raccontata dai documenti e dalle fonti, in modo sia libero sia attraverso percorsi tematici e più specifici (come Repubblica, Liberazione, Donne, Trasformazioni urbane...). La navigazione è libera, senza necessità di registrazione.

8.6 I servizi educativi: l'attenzione per i bambini, le famiglie e il mondo della scuola

Un'attenzione particolare è rivolta ai bambini, ai ragazzi, al mondo della scuola e alle famiglie, a cui sono riservati non solo ricchi programmi didattici, ma spazi e servizi pensati appositamente per loro:

a) Scuole: imparare a tutte le età

Il Polo del '900 organizza attività per le scuole di ogni ordine e grado, differenziate nei contenuti e nelle metodologie per fasce di età, con l'obiettivo di favorire l'apprendimento e avvicinare bambini e ragazzi alla storia, alla cultura e all'importanza delle fonti documentarie. Attraverso personale qualificato, professionisti del settore e una forte collaborazione tra gli Enti partner, il Polo propone diverse tipologie di attività didattiche, che vanno da *format* più tradizionali a quelli più innovativi, qui di seguito descritti, per rispondere a ogni esigenza:

- *I progetti integrati*: attività didattiche realizzate dagli Enti partner del Polo che uniscono le proprie competenze e specificità attraverso nuovi linguaggi;
- *Il Polo creativo*: è la sezione "Concorsi" del Polo del '900. Call for ideas, concorsi creativi, premi: un modo per mettere al centro i ragazzi e stimolare la loro creatività e fantasia a partire dai grandi temi storici e contemporanei;
- *I percorsi e i laboratori*: visite guidate, itinerari sul territorio, attività dinamiche e partecipative per approfondire personaggi, luoghi e storie;
- *Le conferenze, le lezioni e i seminari*: momenti di approfondimento e analisi a partire dai patrimoni documentali del Polo del '900, grazie all'aiuto di ricercatori e studiosi;
- *La formazione per i docenti*: l'offerta per il mondo della scuola diventa a 360° quando, accanto alle iniziative per le classi, si affiancano quelle specifiche per gli insegnanti. Corsi e progetti di formazione, incontri di approfondimento, kit e unità didattiche sono gli strumenti che il Polo del '900 mette a servizio dei docenti per contribuire al loro aggiornamento e crescita professionale, con particolare attenzione alle tecnologie informatiche e della comunicazione;
- *Visite guidate al Polo del '900*: tra le diverse iniziative rivolte alle scuole, la visita guidata al Polo è un'attività educativa che permette ai ragazzi di comprendere meglio la complessità e

la ricchezza del centro culturale che, mettendo le sue radici nel settecento juvarriano, attraversa la storia moderna e contemporanea arrivando fino ai giorni nostri;

- *L'Allestimento permanente "Torino 1938-1948" e i luoghi di memoria:* con un percorso espositivo che ripercorre la storia di Torino dalle leggi razziali alla costituzione, un rifugio antiaereo e monumenti diffusi sul territorio, il Museo Diffuso della Resistenza rappresenta per le scuole un'opportunità unica di conoscenza e approfondimento esperienziale della nostra storia novecentesca;
- *Alternanza Scuola Lavoro:* gli Enti del Polo del '900 ogni anno propongono al mondo delle scuole percorsi di Alternanza Scuola Lavoro, con l'obiettivo di avvicinare gli studenti anche al mondo della gestione di beni e dei patrimoni culturali.

b) Famiglie e bambini: attività e spazi

Ogni anno il Polo del '900 coinvolge genitori e bambini in iniziative di promozione e valorizzazione culturale: letture animate, attività e laboratori organizzati (spesso in collaborazione con le biblioteche civiche di Torino) per offrire alle famiglie l'opportunità di trascorrere il tempo libero in modo diverso, ludico ed educativo.

Al Polo esiste, inoltre, uno spazio riservato ai più piccoli, *l'area bimbi*, che occupa un locale autonomo e specifico al piano 0 di Palazzo San Daniele.

Luminosa e colorata, l'area è sempre aperta e a disposizione durante l'orario di accesso alla struttura. I bambini in età prescolare (o non inseriti in un gruppo classe), possono accedere e utilizzare la sala sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è interamente responsabile delle azioni e dell'uso adeguato dei materiali. Il personale di accoglienza, pur essendo a disposizione per ogni necessità o domande, non svolge attività di controllo e sorveglianza e non è responsabile di eventuali danni a persone e cose.

In questo spazio è presente una selezione, curata dai bibliotecari, di un centinaio di libri aperti anche al prestito per avvicinare i più piccoli ai temi del Polo del '900 (come la democrazia, i diritti, la memoria, la storia), dando loro la possibilità di imparare giocando e divertendosi.

c) Gli adulti: la formazione, la ricerca e le visite guidate

Officina del pensiero e del dibattito, il Polo del '900 ogni giorno ospita e organizza sia momenti di formazione, ricerca e approfondimento sia incontri divulgativi e di dibattito sui temi della programmazione culturale del Polo e dei suoi Enti partner e su argomenti resi particolarmente urgenti dall'attualità.

8.7 Mostre temporanee ed esposizioni

Il Polo del '900 organizza e ospita all'interno dei suoi spazi installazioni, mostre ed esposizioni temporanee, secondo una programmazione annuale definita in collaborazione con gli Enti partner e in coerenza con le sue linee tematiche.

I progetti espositivi – come riportato nel Disciplinare uso temporaneo degli spazi consultabile sul sito (sezione Amministrazione trasparente) – vengono realizzati con caratteristiche di elevata flessibilità, al fine di consentire lo svolgimento contemporaneo di altre iniziative.

Gli spazi solitamente utilizzati per le attività espositive sono: Sala '900, Salotto '900 e sala lettura (Palazzo San Daniele) e la Galleria delle Immagini (per quanto riguarda Palazzo San Celso).

Salvo particolari accordi o forme di partenariato, i costi di allestimento, disallestimento e ripristino dei locali, così come eventuali servizi aggiuntivi (assicurazioni, personale extra-orario, sorveglianza, ecc.) sono a carico del soggetto organizzatore e devono essere preventivamente comunicate alla Fondazione Polo del '900.

8.8 La programmazione culturale: eventi e iniziative per la cittadinanza

Il Polo del '900 ospita e/o organizza direttamente, in collaborazione con gli Enti partner o con altri soggetti pubblici o privati, incontri, conferenze, dibattiti e altre tipologie di attività rivolte alla cittadinanza.

La programmazione culturale si configura come il risultato di una pluralità di iniziative con genesi differenti:

- iniziative realizzate in autonomia dai singoli Enti partner;
- “progetti integrati” promossi e coordinati dagli Enti che ricevono il sostegno e il supporto della Fondazione Polo del '900;
- progetti e attività realizzati direttamente dalla Fondazione Polo del '900;
- progetti realizzati in ambiti di bandi e/o iniziative specifiche con partner e interlocutori esterni.

Cifra distintiva del sistema di offerta del Polo del '900 è di mettere in connessione la storia novecentesca con le domande e le istanze del presente, contaminando e ibridando le differenti forme in cui si manifesta l'esperienza culturale (archivi, biblioteche, attività didattiche, ricerca, spettacoli, ecc.). Anche nel caso della programmazione culturale, infatti, la Fondazione Polo del '900 ha l'obiettivo di favorire e abilitare la progettazione autonoma dei singoli Enti partner, valorizzandone le specifiche vocazioni al fine di intercettare pubblici sempre più ampi e diversi.

Per le iniziative coprogettate insieme ad altri soggetti pubblici o privati, il Polo mette a disposizione i propri spazi sulla base di partenariati e accordi definiti. Per quanto concerne, invece, eventi e attività organizzate autonomamente da soggetti esterni, l'utilizzo degli spazi avviene attraverso forme di commercializzazione e dietro il pagamento di un corrispettivo stabilito dalle tariffe vigenti.

8.9 Progetti speciali: formazione e accompagnamento

Tra i servizi del Polo vi è anche la formazione rivolta agli operatori del settore culturale, dei bibliotecari, degli archivisti o di altre figure professionali del mondo profit e no profit.

I progetti speciali di formazione e/o accompagnamento avvengono anche grazie alla creazione di partenariati esterni e collaborazioni che portano un valore aggiunto in termini di competenze e conoscenze messe a beneficio e a comun denominatore degli Enti partner e dei soggetti esterni.

8.10 Il futuro è anche nella ricerca

Il Polo del '900 si impegna a sostenere e promuovere progetti di ricerca, borse di studio e attività di approfondimento soprattutto a partire dal patrimonio bibliotecario e archivistico conservato. Obiettivo ultimo è quello di concorrere alla crescita della conoscenza, alla scoperta di nuovi ambiti di indagine, e all'incremento della produzione scientifica.

8.11 Comunicare: il centro di ogni relazione

La strategia che orienta la comunicazione esterna del Polo mette al centro l'utente e il suo bisogno di ricevere, da un lato, informazioni chiare e tempestive e, dall'altro, di accedere facilmente a strumenti di ascolto e relazione con la struttura.

In particolare, il sito internet www.polodel900.it è il risultato di un processo di ascolto (sono state effettuate 25 interviste tra utenti e operatori) e rappresenta una porta di accesso e scambio.

Al suo interno è possibile trovare: la sezione "BACHECA", in cui gli utenti possono lasciare liberamente un commento e/o un suggerimento; un motore di ricerca interno progettato per aiutare l'utente a trovare i contenuti di proprio interesse; il font (easyreading) per favorire l'alta leggibilità.

Ulteriori canali di comunicazione digitale sono i social network - come Facebook (i cui tempi di risposta media sono di massimo 1 giorno), Instagram, Twitter e Youtube – e la newsletter inviata settimanalmente.

9. Gli impegni del Polo

9.1 Gli standard di qualità e la valutazione dei servizi

Ogni anno il Polo del '900 definisce gli standard di qualità e i requisiti dei servizi offerti, attraverso un set di indicatori quantitativi e qualitativi misurabili e monitorabili nel tempo.

Gli standard di qualità valgono per l'anno in corso e potranno essere progressivamente aggiornati e migliorati sulla base dell'ampliamento e implementazione dei servizi stessi.

L'approccio è, infatti, sempre quello della partecipazione, del dialogo e dell'ascolto: il Polo si impegnerà a coinvolgere progressivamente gli utenti nelle successive fasi di miglioramento della carta dei servizi tramite processi di "scrittura partecipata".

Di seguito si riportano gli indicatori e gli standard che si intendono raggiungere per l'anno 2019.

a) Accessibilità e continuità del servizio

Il Polo del '900 garantisce la continuità dell'apertura per tutto l'anno, sulla base degli orari dei vari servizi offerti programmati e comunicati al pubblico nei tempi adeguati. In particolare, si impegna a ridurre e a contenere quanto più possibile i giorni di chiusura feriale garantendo in media un'apertura annuale di circa 360 giorni e 4.300 ore. Per quanto concerne l'orario serale, la flessibilità e l'ampiezza connaturate alla programmazione culturale favoriscono una frequente apertura serale della struttura.

L'accessibilità è garantita anche sul piano della comunicazione, attraverso la traduzione almeno in due lingue (inglese e francese) del sito internet e dei supporti cartacei, oltre che dell'utilizzo di font ad alta leggibilità.

b) Completezza e chiarezza delle informazioni di prima accoglienza

Tra gli indicatori di accessibilità e qualità del servizio, hanno un ruolo importante quelli relativi alla dimensione della comunicazione e della segnaletica interna come il livello di completezza e chiarezza delle informazioni. In particolare:

- Chiusure straordinarie, cambiamenti di orario non prevedibili comunicate, attraverso appositi supporti interni, entro 24 ore;
- Aggiornamento 1 volta alla settimana dell'agenda digitale con gli eventi settimanali;
- Buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max) da parte del 70% degli utenti intervistati;
- Buona capacità (almeno 4 su 5 valore max) a riconoscere gli avvisi e la segnaletica mobile da parte del 70% degli utenti intervistati;

c) Fruibilità degli spazi: luminosità, climatizzazione, pulizia e manutenzioni

Il Polo pone particolare attenzione al *comfort*, alla gradevolezza estetica e alla qualità dei propri spazi. E prevede:

- N° ore di pulizia degli spazi comuni: 1440 h, di cui 768 h a Palazzo San Daniele e 672 h a Palazzo San Celso;
- N° 2 progetti speciali all'anno di acquisto/implementazioni dotazioni
- Buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max) rispetto a tali indicatori da parte del 70% degli utenti intervistati;

d) Servizi di biblioteca e archivio: gestione e valorizzazione del patrimonio documentario: biblioteca e archivio

- N° minimo di ore annuali di apertura delle sale lettura: 2.000
- N° postazioni totali sale lettura: 103
- N° minimo annuale di prestiti bibliotecari: n° 2.200 unità
- N° minimo di consultazioni (indicatore di circolazione del patrimonio: ovvero n° di documenti richiesti dagli utenti nelle schede di consultazione): 4.000
- Tempi di attesa per richieste di informazione a distanza: min 3 gg
- Tempi di attesa dei servizi di consultazione e prestito: 5 minuti max alla richiesta
- Efficienza e qualità servizio di reference (biblioteca e archivio): buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max) rispetto a tali indicatori da parte del 70% degli utenti intervistati;
- Completezza e chiarezza dei servizi online (biblioteca e archivio): buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max) rispetto a tali indicatori da parte del 70% degli utenti intervistati;
- Adeguatezza disponibilità del materiale fruibile: buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max.) rispetto a tali indicatori da parte del 70% degli utenti intervistati;
- Efficienza e adeguatezza servizio pc: buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max.) rispetto a tali indicatori da parte del 70% degli utenti intervistati;
- Numero all'anno progetti specifici di valorizzazione del patrimonio: 2

e) Didattica e servizi educativi

- N° minimo di progetti integrati all'anno di didattica: 5
- N° minimo di proposte complessive per le scuole: 50
- N° minimo studenti raggiunti: 12.000
- Soddisfazione complessiva degli insegnanti: buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max.) dichiarata dal 70% degli intervistati;
- Efficacia delle metodologie adottate: buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max.) dichiarata dal 70% degli insegnanti intervistati;
- Interesse per i temi trattati: buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max.) dichiarata dal 70% degli intervistati;

f) Mostre ed esposizioni temporanee

- N° minimo di mostre realizzate e/o ospitate: 7

g) Programmazione culturale: eventi ed iniziative

- N° progetti annuali community based: 3
- N° minimo totale eventi ed iniziative all'anno: 500
- Tasso di turn over del pubblico: 30% nuovo pubblico su intervistati
- Interesse per i temi trattati: buona soddisfazione (almeno 4 su 5 valore max) dichiarata dal 70% degli intervistati;

h) Collaborazioni e partnership strategiche

N° collaborazioni esistenti e attivate (accordi o convenzioni siglate): 13

9.2 Il Polo è amico di....

Il Polo del '900, come riportato più volte nel presente documento, fa dell'accoglienza, dell'inclusione, della partecipazione attiva i suoi principi fondamentali. Sia da un punto di vista spaziale sia funzionale, investe risorse ed energie per migliorare i servizi rivolti in particolare alle famiglie e alle persone con disabilità.

Da questo punto di vista, il Polo è:

- **Disability Friendly**

Il Polo del '900, oltre a impegnarsi ad abbattere le barriere fisiche e architettoniche sia all'ingresso sia all'interno della struttura, intende impegnarsi costantemente per migliorare l'esperienza di fruizione delle persone con disabilità. Aderisce al progetto *EasyReading*, utilizzando su tutta la comunicazione mobile esterna font ad alta leggibilità, per facilitare la comunicazione con utenti che soffrono di dislessia o ipovisione. La comunicazione interna è stata migliorata per facilitare la leggibilità e l'orientamento a favore di tutte le categorie di utenti. Inoltre, all'interno della struttura sono presenti: n° 1 sedia a rotelle, n° 1 deambulatore e segnaletica Braille.

- **Kids and family friendly**

Non solo gli spazi o le specifiche attività educative pensate per famiglie e bambini, ma il Polo fornisce ulteriori servizi per mettere le famiglie e i bambini a proprio agio: passeggini posizionati all'ingresso, fasciatoi nei bagni, giochi e tappetini, materiale dedicato, alzatine per i bagni, set pannolini da offrire gratuitamente in caso di bisogno.

Un'attenzione particolare è poi rivolta anche agli animali: la struttura è anche dog friendly e permette l'accesso agli animali nel rispetto della pulizia ed igiene. I cani possono essere, infatti, introdotti al guinzaglio e i proprietari devono portare con sé la museruola da utilizzare in caso di necessità. Il Polo richiede ai proprietari o detentori dei cani di prendersene cura e di controllare che non rechino disturbo o danno al pubblico presente.

10. Anche gli utenti...hanno i loro doveri

La Carta dei servizi è un "patto di collaborazione" tra due soggetti: da un lato il Polo del '900, che si impegna a rispettare i suoi doveri e le sue promesse, dall'altro gli utenti che lo abitano e usufruiscono dei suoi servizi. Il benessere collettivo e la positività di un'esperienza sono, infatti, il risultato dell'impegno e del rispetto reciproco tra le parti.

Il Polo chiede, quindi, agli utenti di:

- rispettare gli orari di accesso e utilizzo ai vari servizi;
- rispettare sempre, e in qualunque situazione, le norme di buona educazione nei confronti di altri utenti e del personale in servizio;
- rispettare l'integrità del materiale a disposizione, dei documenti, degli arredi e della struttura. Nel caso si verificasse un danno imputabile a un comportamento scorretto dell'utente, il Polo si riserva il diritto di richiesta di risarcimento;
- rispettare i servizi offerti e non agire in maniera autonoma per quanto riguarda l'assetto degli arredi, lo spegnimento e l'accensione dei computer a disposizione. Il collegamento elettrico è possibile esclusivamente nei punti attrezzati e a norma. Per qualsiasi esigenza, rivolgersi al personale in servizio;
- assumere sempre comportamenti idonei agli spazi pubblici e alla convivenza: non è possibile dormire e/o recare disturbo alcuno ad altri utenti nell'utilizzo dei servizi a disposizione;
- rispettare le norme di sicurezza, igiene, dignità della persona: il personale del Polo del '900 è autorizzato a richiamare gli utenti e ad avviare procedure di allontanamento temporaneo o permanente in caso di mancanza di osservazione di tali norme. Il personale in servizio è autorizzato, altresì, a richiedere l'intervento della Polizia Municipale.
- rispettare le norme di comportamento richieste durante la fruizione di specifici servizi (vedi paragrafo 8 e regolamenti nella sezione "Amministrazione trasparente");
- rispettare tutte le modalità, le regole e i limiti descritti nel presente documento.

11. Polo open: partecipazione e ascolto

La vera anima del Polo del '900 è il suo pubblico: ciò che lo rende vivo, lo alimenta e gli dà un senso.

L'ascolto e la partecipazione delle persone sono un elemento costante di tutti i servizi e di tutte le attività; e, come in ogni relazione, anche quella tra pubblico e istituzione, richiede specifici momenti di ascolto e incontro.

Per questo il Polo:

- predispone e organizza la somministrazione di questionari per il pubblico, al fine di conoscerne la soddisfazione e le esigenze;
- organizza *focus group* e momenti di valutazione con gruppi di interesse su progetti specifici;
- predispone strumenti di "ingaggio" e indagine digitale;
- favorisce, attraverso progetti specifici, la creazione di gruppi e comunità di *critical friends*;
- predispone strumenti di raccolta feedback e suggerimenti: post-it; libro dei visitatori, box per la raccolta di messaggi/suggerimenti;
- predispone un modulo "suggerimenti" per fornire all'utenza uno strumento di segnalazione di eventuali disservizi o malfunzionamenti: rispetto a questo punto particolare, dopo aver compiuto eventuali accertamenti, il Polo si impegna a rispondere entro 8 giorni dalla data di presentazione.

La presente Carta è resa pubblica sul sito Internet della Fondazione ed entra in vigore il 1 marzo 2019.

Contatti

Reception Palazzo San Daniele (per informazioni generali sulle attività)

reception@polodel900.it
+390110883200

Reception Palazzo San Celso (per informazioni generali sulle attività)

receptionsancelso@polodel900.it
+393453937109 - 01101120780

Biblioteca e Archivio (per informazioni riguardo gli archivi e le biblioteche del Polo del '900)

archivio.biblioteca@polodel900.it

Segreteria di Direzione

Catia Cottone
segreteria@polodel900.it
+390110883210

Amministrazione e controllo

Mariangela Minicucci
RESPONSABILE
amministrazione@polodel900.it
+390110883202

Comunicazione

Edoardo Montenegro
COORDINAMENTO (BETWYLL SRL)
edoardo.montenegro@polodel900.it

Pierluigi Vaccaneo
COORDINAMENTO (BETWYLL SRL)
pierluigi.vaccaneo@polodel900.it

Paola Asproni
paola.asproni@polodel900.it
+390110883204

Tiziana Ferrero
tiziana.ferrero@polodel900.it
+390110883205

Monitoraggio e rapporti con il pubblico

Claudia Bianco
marketing.pubblico@polodel900.it
+390110883207

Fundraising

Chiara Cavallarin
fundraising@polodel900.it
+390110883206

Valorizzazione e Audience Development

Matteo D'Ambrosio
RESPONSABILE
progetti@polodel900.it
+390110883209

Valeria Mosca
SVILUPPO STRATEGICO 9CENTRO
+390110883209

Servizi educativi

Federica Tabbò
COORDINAMENTO
didattica@polodel900.it
+390110883208

Fabio Cancelliere
staff_didattica@polodel900.it

Chiara Colombini
staff_didattica@polodel900.it

Donatella Sasso
staff_didattica@polodel900.it

Servizi generali e logistica

Andrea Fogliatto
servizigenerali@polodel900.it
Tel: +390110883201
Cell: +393246676898

Bibliografia

Per la redazione della presente Carta dei servizi sono state consultate e utilizzate, in particolare:

- *Linee guida per la redazione della carta dei servizi delle biblioteche pubbliche;*
- *La Carta dei servizi della Biblioteca San Giorgio di Pistoia, Comune di Pistoia, aprile 2010;*
- *La Carta dei servizi della Biblioteca Multiplo di Cavriago*