



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI

Biblioteca Riccardiana

Firenze



**Carta della qualità
dei servizi**

2017

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca si ispira ai "principi fondamentali".

- *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *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.

Questa biblioteca 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.

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.

- *continuità*

La biblioteca 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*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff della biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

La natura giuridico-istituzionale

La Biblioteca Riccardiana è una struttura periferica del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo – Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali

La Biblioteca Riccardiana ha sede nel Palazzo Medici, venduto alla famiglia Riccardi nel 1659.

La sua principale peculiarità è quella di aver conservato le collezioni storiche, raccolte dai vari membri della Famiglia Riccardi, negli stessi luoghi a loro destinati dal volere dei proprietari.

I Riccardi, una delle più ricche e potenti famiglie fiorentine, in rapida ascesa dalla seconda metà del sedicesimo secolo, conobbero il momento di maggior prestigio quando i marchesi Gabriello e Francesco poterono acquistare dai Medici il Palazzo di Via Larga, per 40.000 scudi. Dopo opportuni restauri e ampliamenti vi trovò splendida sede l'intera collezione sia libraria che artistica.

Il salone delle feste, celebre per gli affreschi di Luca Giordano, costituiva il vestibolo della Sala della Biblioteca, oggi Sala di Studio, dove il pittore decorò la volta in obbedienza a un programma iconografico celebrativo di straordinaria unitarietà. Ancora oggi si ammirano i magnifici scaffali intagliati e dorati così che la Riccardiana è in grado di evocare l'idea tangibile di una biblioteca patrizia della fine del XVII secolo, mantenuta perfettamente intatta in tutte le sue strutture.

Nel XVI secolo Riccardo Romolo Riccardi dette origine e impulso alla collezione libraria; negli ultimi decenni del Seicento Francesco Riccardi accrebbe il nucleo originario, grazie anche alla dote della moglie, Cassandra Capponi. Il padre Vincenzo, noto erudito e uomo di lettere e scienza vicino all'ambiente di Galileo, le aveva infatti assegnato come lascito dotale parte della biblioteca, ricca di testi scientifici e filosofici.

Nel Settecento inizia la parabola discendente della famiglia e i dissesti finanziari coinvolsero anche la Biblioteca, che venne messa all'asta. La raccolta corse il pericolo di essere allontanata da Firenze, ma il Comune l'acquistò nel 1813 e la cedette due anni dopo allo Stato. È da quel momento che la Riccardiana diventa pubblica, anche se era stata aperta agli studiosi già ai tempi dei Riccardi. Infatti fino dal 1737 era stata data agli uomini di cultura la possibilità di attingere al prezioso patrimonio librario, come dimostra un registro di prestito conservato in Biblioteca.

Particolarmente prezioso il patrimonio manoscritto che vanta, oltre ad autografi di Petrarca, Boccaccio, Savonarola e dei più grandi umanisti (Alberti, Ficino, Poliziano, Pico della Mirandola) splendidi codici miniati, magnifiche legature nonché nuclei importanti di biblioteche patrizie e umanistiche, carteggi di personaggi illustri, rare testimonianze nell'ambito del teatro, della farmacopea, dei viaggi, della storia e letteratura.

INDIRIZZI E CONTATTI:

I compiti e i servizi

La Biblioteca Riccardiana opera nell'ambito delle biblioteche pubbliche statali dipendenti dal Ministero dei Beni e le Attività Culturali e del Turismo, e persegue i propri compiti istituzionale come definiti dal Regolamento delle biblioteche pubbliche statali, dal Regolamento interno, nonché dal Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio.

La Biblioteca Riccardiana ha il compito primario e inderogabile di conservare, accrescere e valorizzare le sue collezioni storiche, preservandole da ogni possibile rischio di degrado, e secondo modalità che ne permettano il più possibile il loro mantenimento e la loro fruizione nella sede originaria.

La Riccardiana ha altresì il compito di documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche.

La Biblioteca Riccardiana garantisce la fruizione delle proprie collezioni secondo modalità differenziate dettate dal rispetto assoluto delle garanzie di conservazione e di tutela.

Le collezioni

- **Manoscritti**: 4459 volumi; 5574 carte sciolte tra cui si segnalano i fondi di:

Giovanni Lami, Giovan Battista Fagioli, Lorenzo Mehus, Mario Pieri.

- **Carteggi**:

Leopoldo Galeotti, Ettore Socci, Giovanni Rosadi, Renato Fucini, carteggi vari.

- **Disegni**: 276 disegni appartenuti alla collezione Riccardi.

- **Raccolte e collezioni**: Segrè (attinente a studi su Petrarca); Uzielli (di interesse geografico); Del Rosso (Miscellanea di architettura antiquaria); Rodolico (non consultabile perché non ancora trascorsi gli anni previsti dalla legge).

- **Stampati**: 71799 (incunaboli 725 – cinquecentine 3877).

- **Periodici**: 556.

La Biblioteca possiede i microfilm di quasi tutti i manoscritti e dei carteggi; 215 facsimili digitali di mss. consultabili in sede e 20 consultabili on line, circa 7000 immagini di miniature dei manoscritti on line.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- consultazione (per il materiale raro e di pregio è richiesta lettera di presentazione)
- informazione bibliografica
- prestito interbibliotecario
- riproduzione
- accesso a Internet
- esposizioni bibliografiche
- organizzazione di visite guidate
- concessione d'uso degli spazi monumentali (Sala di lettura, Sala Esposizione, Sala di direzione)

ACCESSO

- ORARIO DI APERTURA

- lunedì e giovedì: 8.15 - 17.30
- martedì, mercoledì e venerdì: 8.15 - 14.00

Chiusura ordinaria: sabato, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (San Giovanni, 24 giugno)

Chiusura straordinaria: 15 giorni l'anno nel mese di agosto, variabile per esigenze organizzative, dedicati alla spolveratura e alla ricognizione del materiale documentario.

- Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni

L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 18 anni d'età e sia munito di un documento d'identità personale valido.

All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata e in sala di studio la tessera annuale.

Sono inoltre ammessi lettori dai 16 anni per primo orientamento e per attività di alternanza scuola / lavoro.

Tempi d'attesa: in tempo reale

ACCOGLIENZA

- Informazioni e orientamento

Un bibliotecario è a disposizione dei lettori per informazioni sui servizi della Biblioteca e sulle sue raccolte e per consulenza bibliografica.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico è costituito presso la Direzione

Presso la portineria è disponibile un depliant illustrativo gratuito.

- Sito web

Le informazioni di base sui servizi, sul patrimonio posseduto e sulla storia della Riccardiana sono disponibili sul sito <http://www.riccardiana.firenze.sbn.it/>.

Sulla homepage, nella sezione Avvisi al pubblico sono segnalate temporanee variazioni di orario

- Segnaletica

Mappa di orientamento presso la portineria. Tutti i locali sono dotati di segnaletica di sicurezza.

- Accesso facilitato per persone con disabilità

Accesso per disabili (ascensore e pedana); servizio igienico.

FRUIZIONE

- Capacità ricettiva

Sala di studio: 20 posti di consultazione con relative prese elettriche per computer

Sala catalogo: 4 posti di consultazione e due computer

- Disponibilità del materiale fruibile

■ documenti consultabili a scaffalatura aperta

Circa 1000 volumi

■ Modalità di consultazione

Documentazione antica e rara

Possono essere richiesti in lettura fino ad un massimo di 8 unità fra manoscritti e edizioni a stampa antiche e rare; 10 in caso di apertura pomeridiana.

Non possono essere consultati contemporaneamente più di due documenti alla volta

Documentazione moderna

Possono essere richiesti in lettura fino ad un massimo di 8 unità; 10 in caso di apertura pomeridiana

Non possono essere consultati contemporaneamente più di tre documenti alla volta

Giornali

Non possono essere consultati contemporaneamente più di un documento alla volta

Altre tipologie di documenti

Da stabilire in base alle necessità

Tempi di attesa per la consegna

Documentazione moderna

Documenti in sede: 15 minuti;

Documenti di Palazzo Neroni : due distribuzioni al giorno alle ore 11.00 e alle ore 15.00

Documentazione antica e rara

15 minuti

Giornali

15 minuti

■ Durata del deposito

fino all'ultimo giorno del mese corrente

Assistenza di personale qualificato alla ricerca

Il personale è a disposizione del pubblico durante tutto l'orario di apertura

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

■ Cataloghi dei manoscritti

- *Inventario e stima della Libreria Riccardi. Manoscritti e edizioni del sec.15.* Firenze, 1810 (consultabile anche in PDF).
- Giovanni Lami, *Catalogus codicum manuscriptorum qui in Bibliotheca Riccardiana adservantur.* Liburni, ex typographio Antonii Sanctinii & sociorum, 1756. (consultabile anche in PDF).
- Salomone Morpurgo, *I manoscritti della Biblioteca Riccardiana di Firenze, vol.I: I manoscritti italiani.* Roma, 1900. Catalogo dei manoscritti italiani dal Ricc.1002 al Ricc.1700.
- Catalogo alfabetico per autore dei manoscritti (manoscritto). Redatto nella seconda metà del sec.XIX con successive aggiunte. (Consultabile anche nella Biblioteca Digitale Italiana)
- *I manoscritti della Biblioteca Riccardiana di Firenze (dal Ricc.3235 al Ricc.3421)* [Roma], Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, Libreria dello Stato, 1996
- Manoscritti arabi
Olga Pinto, *Manoscritti arabi delle biblioteche governative di Firenze non ancora catalogati.* Firenze, Olschki, 1935
Lupo Buonazia, *Catalogo dei manoscritti arabici della R. Biblioteca Riccardiana fatto...nell'anno 1867* (manoscritto).
- Catalogo alfabetico a schede dei manoscritti di nuova accessione
- Catalogo a schede dei carteggi per mittente e destinatario
- Catalogo a schede della bibliografia dei manoscritti

■ **Cataloghi degli stampati**

- Catalogo alfabetico delle edizioni rare (manoscritto) redatto nel sec. XIX, contiene gli incunabuli e le prime cinquecentine
- Catalogo alfabetico per autore degli stampati antichi (1500 al 1900) (consultabile anche on-line)
- catalogo degli incunabuli
- Catalogo alfabetico per autori degli stampati moderni (chiuso dal 2003)
- catalogo a soggetto (chiuso dal 2003)
- Catalogo dei periodici

Dal 2003 le schede catalografiche relative alle nuove accessioni degli stampati sia antichi che moderni, oltre al recupero catalografico retrospettivo del catalogo a schede internazionali delle opere dal 1831, si trovano nel catalogo in linea SBN (servizio bibliotecario nazionale), consultando l'OPAC della BNCF (Biblioteca nazionale centrale di Firenze, del cui polo la Biblioteca Riccardiana fa parte).

■ **Cataloghi on line**

- MANUS on line. Censimento dei manoscritti delle Biblioteche italiane
- Catalogo alfabetico per autore degli stampati (1500-1899) digitalizzato e consultabile in rete

■ **Repertori bibliografici e Bibliografie specializzate in scaffale**

Sono disponibili alcuni repertori e studi bibliografici con particolare attenzione allo studio dei manoscritti e del libro antico

■ **Repertori bibliografici in rete**

Colori on line

Legature on line

Edit16

Banca dati immagini storia economica (Ist. Datini di Prato:
<http://www.istitutodatini.it/>)

Manoscritti danteschi (Società dantesca italiana: <http://www.danteonline.it/>)

Short title catalogue

- Fondazione Memofonte
- Catalogo delle filigrane di manoscritti datati della Biblioteca (consultabile in sede)

PRESTITO

Non è previsto il prestito locale

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

■ **Orario del servizio**

Lunedì e giovedì 8.15-17.30

martedì, mercoledì, venerdì 8.15-14.00

Le spese di spedizione, riproduzione ed eventuali altri oneri sono a carico del richiedente.

Il prestito è sospeso nel periodo della chiusura estiva di ogni anno per le consuete revisioni. Durante questo periodo tutti i documenti devono essere restituiti alla biblioteca

■ **Tempo di inoltro della richiesta**

2 giorni

■ **Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche**

2 giorni

■ **Durata del prestito**

30 giorni

RIPRODUZIONI

■ **Orario delle richieste**

Lunedì e giovedì 8.15-17.30 ; martedì, mercoledì, venerdì 8.15-14.00

Il servizio di riproduzione fotografica è concesso in gestione alla Ditta GAP S.r.l.

(Ditta GAP S.r.l. Via Valagussa 28/c 00151 ROMA - e-mail: Firenze@gaponline.it)

■ **Orario del ritiro**

Servizio effettuato dalla Ditta fotografica concessionaria

■ **Orario della cassa**

Pagamento diretto alla Ditta fotografica concessionaria

Nello spazio riservato alla Ditta concessionaria del servizio presso la Biblioteca

Nazionale Centrale di Firenze:

9.30 - 13.30/14.30 - 16.30: lunedì – venerdì

10.00 – 13.00: sabato

(salvo eventuali chiusure dell'Istituto)

■ **Possibilità di effettuare**

Fotografie

Diapositive

Copie digitali

Non si effettuano fotocopie

Le riproduzioni a scopo di pubblicazione necessitano di richiesta di autorizzazione (gratuita o a pagamento) come da normativa vigente.

Le richieste possono essere fatte in sala di studio o inviate via mail tramite l'apposito modulo scaricabile dal sito web.

■ Prenotazioni a distanza

Le richieste di riproduzione vanno indirizzate all' Ufficio riproduzioni della Biblioteca per posta, per e-mail, per fax anche utilizzando i moduli appositi disponibili sul sito

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA

■ Ricerca per corrispondenza

Per posta ordinaria, per e-mail disponibili sul sito, per fax (+39 055 211379)

■ Ricerca on line

<http://opac.bncf.firenze.sbn.it/opac/controller.jsp?Lingua=ITA&unicode=F&Biblioteca=RF>

<http://www.riccardiana.firenze.sbn.it/catalogofa/>

<http://www.riccardiana.firenze.sbn.it/main.php?Lang=IT>

■ Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto

È possibile sfogliare in Parnaso di carta 7 codici della biblioteca interamente digitalizzati

È possibile consultare circa 7000 immagini di miniature nel data base Colori on line e circa 320 legature antiche e di pregio di manoscritti nel data base Legature on line.

EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

REFERENTI

Direzione - URP:

Fulvio Silvano Stacchetti Tel. +39 55 293385

e-mail: b-ricc.direzione@beniculturali.it

Ufficio amministrativo:

Donatella Geri Tel. +39 55 211379

e-mail: b-ricc.amministrazione@beniculturali.it

Ufficio protocollo:

Iolanda Cortiello Tel. +39 055 211379

e-mail: b-ricc.segreteria@beniculturali.it

Manoscritti:

Fulvio Silvano Stacchetti Tel. +39 055 293385

e-mail: b-ricc.direzione@beniculturali.it

M. Luisa Migliore Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.stampati@beniculturali.it

e-mail: b-ricc.manoscritti@beniculturali.it

Stampati antichi:

M. Luisa Migliore Tel. +39 55 212586

e-mail: b-ricc.stampati@beniculturali.it

Stampati moderni:

M. Teresa Sansone Tel. +39 55 212586

e-mail: b-ricc.informazioni@beniculturali.it

Acquisti Antico

M. Luisa Migliore Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.stampati@beniculturali.it

Acquisti Moderno

M. Teresa Sansone Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.informazioni@beniculturali.it

Mostre:

Fulvio Silvano Stacchetti Tel. +39 055 293385

e-mail: b-ricc.direzione@beniculturali.it

M. Luisa Migliore Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.stampati@beniculturali.it

Rossella Giovannetti Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.riproduzioni@beniculturali.it

M. Teresa Sansone Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.informazioni@beniculturali.it

Riproduzioni fotografiche:

Rossella Giovannetti Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.riproduzioni@beniculturali.it

M. Teresa Sansone Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.informazioni@beniculturali.it

Prestito interbibliotecaro:

M.Teresa Sansone Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.informazioni@beniculturali.it

Rossella Giovannetti Tel. +39 055 212586

e-mail: b-ricc.riproduzioni@beniculturali.it

Tempi di risposta:

10 giorni

VALORIZZAZIONE

Mostre

La Biblioteca organizza autonomamente e/o con altre Istituzioni mostre ed eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.);

collabora a mostre in Italia e all'estero con prestito di manoscritti

La Biblioteca pubblica i cataloghi delle mostre che organizza e partecipa, con schede bibliografiche ai cataloghi delle mostre alle quali partecipa con il prestito delle proprie opere antiche e rare .

Diffusione delle attività

Le iniziative sono pubblicizzate sul sito web, sul date base del MIBACT e attraverso le mailing list

Educazione e didattica

Visite guidate: Sono possibili visite guidate ai saloni monumentali e visite didattiche con visione diretta di manoscritti.

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare utilizzando i modelli disponibili in Biblioteca o inviando il reclamo per posta, fax ed e-mail

La Biblioteca Riccardiana effettua un monitoraggio periodico dei reclami e 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.

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet ed è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Biblioteca.....

Indirizzo.....

Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni 16

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL
TURISMO**

Library ...

Address
Phone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days