



## **Carta della qualità dei servizi 2024**

## 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 della cultura 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 della cultura – Direzione Generale biblioteche e diritto d'autore.

La Biblioteca Riccardiana ha sede nel Palazzo originariamente dei 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 di lei, Vincenzio, 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:**

Biblioteca Riccardiana  
Via Ginori 10 - 50123 FIRENZE  
Tel. +39 055 212586

PEO: [b-ricc@cultura.gov.it](mailto:b-ricc@cultura.gov.it) -  
PEC: [b-ricc@pec.cultura.gov.it](mailto:b-ricc@pec.cultura.gov.it) -

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

## I compiti e i servizi

La Biblioteca Riccardiana opera nell'ambito delle biblioteche pubbliche statali dipendenti dal Ministero della cultura, e persegue i propri compiti istituzionali 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 e 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:** 4460 volumi; 5620 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, Niccolò Rodolico, Carteggi vari.
- **Disegni:** 276 disegni appartenuti alla collezione Riccardi.
- **Ulteriori raccolte e collezioni:** Segrè (attinente a studi su Petrarca); Uzielli (di interesse geografico); Del Rosso (Miscellanea di architettura antiquaria); Rodolico.
- **Stampati:** 73342 (di cui 725 incunaboli e 3880 cinquecentine).
- **Periodici:** 654.

La Biblioteca possiede i microfilm di quasi tutti i manoscritti e dei carteggi; 867 manoscritti consultabili on line nella Teca digitale (tot.159.906 immagini singole), circa 7000 immagini di miniature dei manoscritti on line.

La teca digitale è in continuo accrescimento.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- consultazione
- informazioni bibliografiche
- prestito per mostre
- riproduzioni
- accesso a internet
- esposizioni bibliografiche
- organizzazione di visite guidate
- concessione d'uso degli spazi monumentali (Sala di lettura, Sala Esposizione, Sala di direzione)

#### **ACCESSO**

Su prenotazione scrivendo a [b-ricc.direzione@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.direzione@cultura.gov.it)

#### **- 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.

#### **- Accesso, attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni**

Alla Biblioteca si accede muniti di documento d'identità in originale e in corso di validità, con un'età minima di 16 anni, e a seguito del rilascio dell'apposita tessera annuale gratuita e rinnovabile (si veda il *regolamento interno* per le modalità di autorizzazione alla consultazione del materiale antico e di pregio). Il minore deve essere accompagnato da un genitore al momento dell'iscrizione in Biblioteca.

Tempi d'attesa: il rilascio o il rinnovo della tessera di accesso, è garantito nell'arco di 30 minuti dall'arrivo in Biblioteca.

## 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 in lingua italiana e inglese.

### - 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, e in particolare nella sezione *Avvisi al pubblico* sono segnalate temporanee variazioni di orario.

### - Segnaletica

Mappe 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 attrezzato.

## FRUIZIONE

### - Capacità ricettiva

Sala di studio: 20 posti di consultazione con relative prese elettriche per computer e un computer disponibile al pubblico per ricerche bibliografiche. Collegamento wifi in sala studio.

Sala catalogo: 4 posti di consultazione

### - Disponibilità del materiale fruibile

#### ■ documenti consultabili a scaffalatura aperta

Circa 1000 volumi

#### ■ Modalità di consultazione Documentazione antica e rara

La distribuzione del materiale antico e moderno è continua durante gli orari di apertura della Biblioteca (eccetto per il materiale moderno conservato in Palazzo Neroni).

Possono essere richiesti in lettura fino ad un massimo di 10 unità al giorno fra manoscritti e edizioni a stampa antiche e rare; 15 in caso di apertura pomeridiana. Eventuali limitazioni nella distribuzione del materiale potranno essere decise dal personale di sala studio in base alla tipologia del materiale stesso e dell'affluenza dell'utenza.

E' possibile consultare un documento alla volta, salvo necessità particolari autorizzate dal personale di sala studio.

### **Documentazione moderna**

Possono essere richiesti in lettura fino ad un massimo di 10 unità al giorno.

Non possono essere consultati contemporaneamente più di tre documenti alla volta.

### **Altre tipologie di documenti**

Da stabilire in base alle necessità e all'affluenza di pubblico in sala studio.

### **Tempi di attesa per la consegna del materiale:**

Documentazione antica e rara

15 minuti circa

Documentazione moderna

Documenti in sede: 15 minuti circa.

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

### **■ Durata del deposito**

Fino all'ultimo giorno del mese corrente

### **Assistenza di personale qualificato per la 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)*, a cura di Maria Prunai Falciani con la collaborazione di Rosaria Di Loreto D'Alfonso, [Roma], Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, Libreria dello Stato, 1996 (Indici e cataloghi, 22)
- *Catalogo dei manoscritti della Biblioteca Riccardiana di Firenze: Ricc. 221-320*, a cura di Francesca Mazzanti e Maria Luisa Tanganelli. Roma, Istituto poligrafico e Zecca dello Stato, 2018 (Indici e cataloghi, 27)
- *Catalogo dei manoscritti della Biblioteca Riccardiana di Firenze: Ricc. 321-420*, a cura di Francesca Mazzanti e Maria Luisa Tanganelli. Roma, Istituto poligrafico e Zecca dello Stato, 2019 (Indici e cataloghi, 27)
- *Catalogo dei manoscritti della Biblioteca Riccardiana di Firenze : Ricc. 421-520*, a cura di Francesca Mazzanti e Maria Luisa Tanganelli ; con una prefazione di Francesca Gallori. Roma, Istituto poligrafico e Zecca dello Stato, 2022. (Indici e cataloghi, 27)
- **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).
- **Manoscritti greci**
- Girolamo Vitelli, *Indice dei codici greci Riccardiani, Magliabechiani e Marucelliani*, Firenze, F.lli Bencini, 1894

- 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 a scaffale aperto**

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

### ■ **Repertori bibliografici in rete**

- Teca digitale dei manoscritti
- 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/>)

- ISTC (Incunabula Short Title Catalogue, [https://data.cerl.org/istc/\\_search](https://data.cerl.org/istc/_search) )
- Fondazione Memofonte
- Catalogo delle filigrane di manoscritti datati della Biblioteca (consultabile in sede).

## **PRESTITO**

**Non è previsto il prestito locale.**

**Previsto il prestito per mostre in Italia e all'estero.**

## **PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**

**Non è previsto il prestito interbibliotecario**

## **RIPRODUZIONI**

### **■ Orario delle richieste**

Lunedì e giovedì 8.15-17.00; martedì, mercoledì, venerdì 8.15-13.30

### **■ Orario del ritiro**

Servizio effettuato dalla Ditta fotografica concessionaria

### **■ Orario della cassa**

Pagamento diretto alla Ditta fotografica concessionaria

### **Riproduzioni con mezzi propri**

In base alla L.4 agosto 2017, n. 124, è possibile effettuare riproduzioni con mezzi propri nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e di quanto previsto dall'art. 108 del Codice dei beni culturali e del paesaggio, con le modalità di seguito indicate:

Ai sensi della normativa vigente (L.4 agosto 2017, n. 124, Art. 1, comma 171, che modifica in parte l'art. 108 D. Lgs. 42/2004) sono libere le riproduzioni di beni bibliografici per le sole attività di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del patrimonio culturale, svolte senza scopo di lucro.

La libera riproduzione si attua esclusivamente nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni) e con modalità che non comportino alcun contatto fisico con il bene, né l'esposizione dello stesso a sorgenti luminose, né l'uso di stativi o treppiedi. È altresì libera la

divulgazione con qualsiasi mezzo delle immagini di beni culturali, legittimamente acquisite, in modo da non poter essere ulteriormente riprodotte a scopo di lucro.

#### ■ **Possibilità di effettuare**

Fotografie

#### **Non si effettuano fotocopie**

Le **riproduzioni a scopo di pubblicazione** necessitano di richiesta di autorizzazione (gratuita o a pagamento) come da normativa vigente (informazione sul sito istituzionale della Biblioteca).

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

#### ■ **Richiesta di riproduzioni a distanza**

Le richieste di riproduzione vanno indirizzate all'indirizzo di posta elettronica dell'Ufficio riproduzioni della Biblioteca ([b-ricc.riproduzioni@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.riproduzioni@cultura.gov.it)) anche utilizzando i moduli appositi disponibili sul sito

#### **INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA**

##### ■ **Richieste tramite mail:**

Per e-mail agli indirizzi disponibili sul sito, in particolare:

[b-ricc.informazioni@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.informazioni@cultura.gov.it)

##### ■ **Ricerca on line**

**OPAC BNCF:** <https://opac.bncf.firenze.sbn.it/bncf-prod/>

**Catalogo degli stampati dal 1500 al 1900:**

<http://www.riccardiana.firenze.sbn.it/index.php/it/raccolte-digitali/catalogo-degli-stampati>

**MANUS ON LINE:**

<https://manus.iccu.sbn.it/web/manus>

**SITO WEB DELLA BIBLIOTECA:**

<http://www.riccardiana.firenze.sbn.it/index.php/it/>

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

Copie digitali di documenti posseduti dalla biblioteca sono consultabili tramite la *Teca digitale* raggiungibile dal sito. La *Teca digitale* viene via via incrementata grazie a progetti di digitalizzazione.

È possibile consultare circa 867 manoscritti, 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**

### **Direzione - URP:**

Roberta Masini Tel. +39 55 293385  
e-mail: [b-ricc.direzione@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.direzione@cultura.gov.it)

### **Ufficio amministrativo:**

Adriana Siano  
Donatella Geri  
Tel. +39 55 211379  
e-mail: [b-ricc.amministrazione@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.amministrazione@cultura.gov.it)

### **Ufficio protocollo:**

Alexis Gabriele Gerakis Tel. +39 055 212586  
e-mail: [b-ricc.segreteria@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.segreteria@cultura.gov.it)

### **Manoscritti:**

Roberta Masini Tel. +39 055 293385  
e-mail: [b-ricc.direzione@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.direzione@cultura.gov.it)  
e-mail: [b-ricc.manoscritti@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.manoscritti@cultura.gov.it)

### **Stampati antichi e moderni:**

Rossella Giovannetti Tel. +39 55 212586  
e-mail: [b-ricc.informazioni@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.informazioni@cultura.gov.it)

### **Acquisti Antico e Moderno**

Roberta Masini  
Rossella Giovannetti  
Tel. +39 055 212586  
e-mail: [b-ricc.stampati@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.stampati@cultura.gov.it)

### **Mostre:**

Roberta Masini Tel. +39 055 293385  
e-mail: [b-ricc.direzione@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.direzione@cultura.gov.it)

Rossella Giovannetti Tel. +39 055 212586  
e-mail: [b-ricc.riproduzioni@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.riproduzioni@cultura.gov.it)

### **Riproduzioni fotografiche:**

Rossella Giovannetti Tel. +39 055 212586  
e-mail: [b-ricc.riproduzioni@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.riproduzioni@cultura.gov.it)

### **Tempi di risposta:**

Non più di 10 giorni

### **SERVIZI AGGIUNTIVI:**

Bookshop: NO

Caffetteria: NO

Distributori automatici: NO

Guardaroba / Deposito oggetti: gratuito e non custodito all'ingresso della biblioteca.  
Consiste in n° 22 cassette di diversa misura dotate di chiave.

## **VALORIZZAZIONE**

La Biblioteca organizza autonomamente e/o con altre Istituzioni mostre ed eventi in sede (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.);  
collabora a mostre in Italia e all'estero con prestito di manoscritti e materiale antico e di particolare pregio.

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

La Biblioteca stipula convenzioni con Università, Istituti di ricerca e altre istituzioni culturali italiane ed estere; con la Regione Toscana, Comune di Firenze e altri enti territoriali.

In particolare collabora con la Città Metropolitana di Firenze poiché la sede della biblioteca è all'interno di Palazzo Medici Riccardi.

### **Diffusione delle attività**

Le iniziative sono pubblicizzate in sede con materiale cartaceo, sul sito web, sul date base del MIC e attraverso mailing list.

### **Educazione e didattica**

Visite guidate: sono possibili, su richiesta, visite guidate ai saloni monumentali e visite didattiche con visione diretta di manoscritti.

### **RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI**

Attività, servizi e procedure sono oggetto di miglioramento continuo in relazione alle risorse umane e finanziarie disponibili. Nel caso gli utenti riscontrino 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 e e-mail:

[b-ricc.direzione@cultura.gov.it](mailto:b-ricc.direzione@cultura.gov.it).

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 è disponibile per l'utenza all'ingresso della struttura (anche in formato cartaceo) e sul sito Internet istituzionale della Biblioteca ed è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MINISTERO della Cultura**  
**Biblioteca Riccardiana**

Indirizzo.....

Tel. ....

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A a \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV \_\_\_\_\_ CAP

VIA \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

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

**MINISTERO della Cultura**  
**Biblioteca Riccardiana**

Address

.....

Phone

.....

E-mail .....

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_

Surname: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Nationality: \_\_\_\_\_

Phone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

Date

Signature:

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).

We will answer within 30 working days