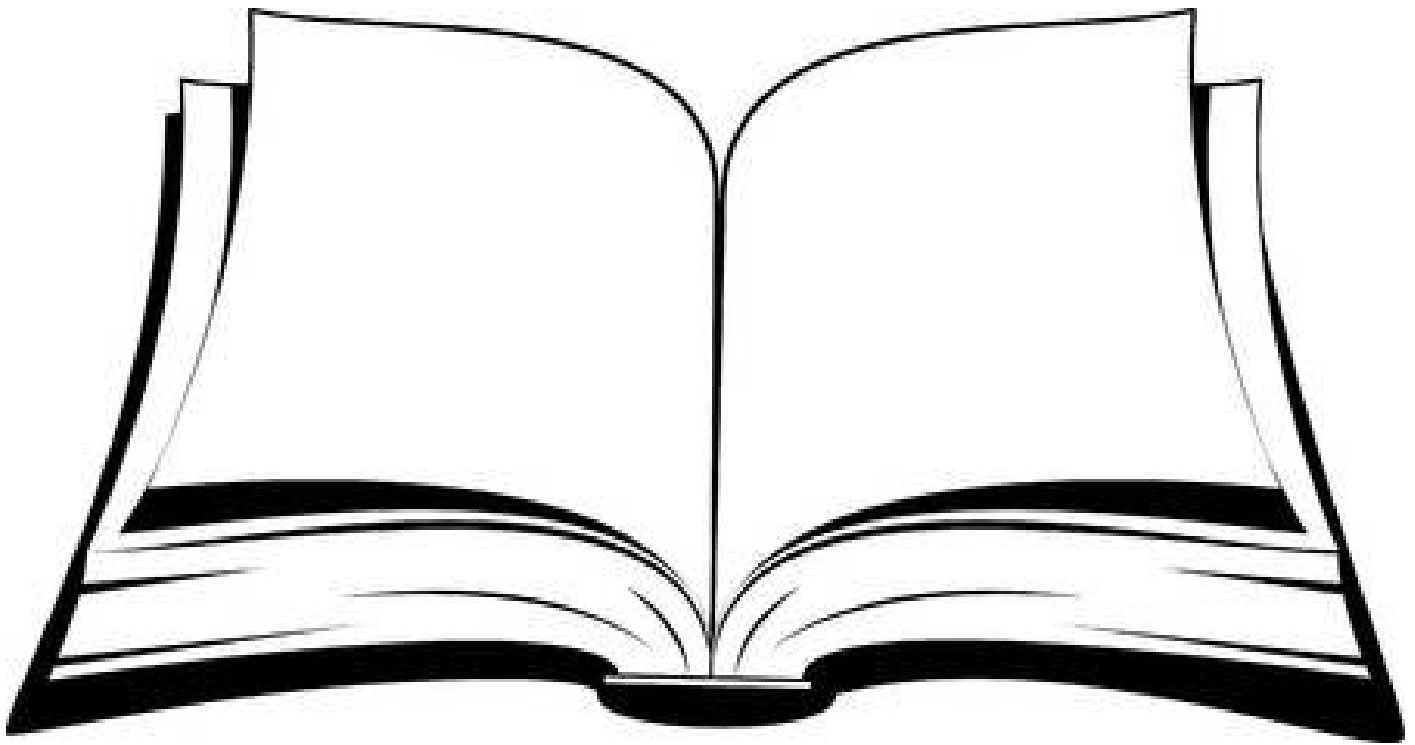


CARTA DEI SERVIZI

DELLA BIBLIOTECA DEGLI UFFIZI



Testo a cura di Silvia Pagni

*Si ringraziano Carla Basagni per la collaborazione e
Angela Maria Marongiu per la revisione*

<u>1. Cos'è la carta dei servizi.....</u>	<u>4</u>
<u>2. Riferimenti giuridici.....</u>	<u>4</u>
<u>3. Missione.....</u>	<u>5</u>
<u>4. Principi generali di erogazione del servizio.....</u>	<u>5</u>
4.1 Uguaglianza.....	5
4.2 Imparzialità e continuità.....	5
4.3 Accessibilità.....	5
4.4. Consistenza del patrimonio.....	6
4.5 Partecipazione e trasparenza.....	6
4.6. Efficienza ed efficacia.....	6
<u>5. Biblioteca.....</u>	<u>6</u>
5.1 Sede.....	7
5.2 Accesso.....	7
<u>6. L'articolazione degli spazi.....</u>	<u>8</u>
6.1 Primo piano.....	8
6.2 Piano ammezzato.....	9
6.3 Le raccolte documentarie:.....	9
<u>7. Personale: autonomia e aggiornamento professionale.....</u>	<u>11</u>
<u>8. La cooperazione interbibliotecaria.....</u>	<u>11</u>
<u>9. Servizi.....</u>	<u>12</u>
9.1 Accesso.....	12
9.2 Oggetti personali.....	12
9.3 Consultazione e lettura in sede.....	13
9.4 Informazione bibliografica.....	13

9.5 Prestito.....	13
9.6 Cataloghi.....	14
9.7 Servizio Internet.....	14
9.8 Servizi di riproduzione.....	15
<u>10. Informazione e Partecipazione.....</u>	<u>15</u>
10.1 Proposte d'acquisto	15
10.2 Visite guidate per adulti.....	15
10.3 Alternanza scuola lavoro e Tirocini curriculari.....	15
10.4 Attività culturali	17
10.5 Orari di apertura al pubblico	17
10.6 Volontariato	17
<u>11. Concessioni a terzi per l'utilizzo degli spazi della biblioteca.....</u>	<u>18</u>
<u>12. Diritti e doveri.....</u>	<u>18</u>
12.1 Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	19
12.2 Rapporti con gli utenti.....	19
12.3 Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi.....	19
<u>13. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento.....</u>	<u>20</u>
<u>14. Monitoraggio e valutazione</u>	<u>20</u>
<u>15. Trattamento dei dati personali</u>	<u>20</u>
<u>16. Disposizioni transitorie.....</u>	<u>21</u>

1. Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi è il documento che illustra il contratto di servizio fra la biblioteca e gli utenti definendo le modalità di erogazione dei servizi, diritti e doveri di coloro che vi accedono e i parametri che l'organizzazione si impegna a rispettare nel corso dell'anno, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

L'adozione del presente atto ha la finalità di divulgare le opportunità offerte dalla biblioteca, rappresentando, al contempo, uno strumento di interazione con l'utenza.

La biblioteca si impegna a perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati, nell'ambito dei piani di programmazione organizzativa e finanziaria dell'Istituto.

La Carta dei servizi sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti.

2. Riferimenti giuridici

Nell'elaborare la Carta dei servizi si prendono in considerazione i principi generali definiti nelle seguenti norme:

- Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche, 1994
- Legge Regionale Toscana, 10 luglio 1999, n. 35 *Disciplina in materia di biblioteche di enti locali e di interesse locale e di archivi di enti locali*;
- Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche, a cura della Commissione Nazionale Biblioteche Pubbliche, Roma, AIB, 2000.*
- D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42, *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, ai sensi dell'articolo 10, legge 6 luglio 2002, n. 137*;
- Circolare DG-ITP n. 273 del 9 novembre 2007, concernente D.M. 18 ottobre 2007 recante *Direttiva per l'adozione della "Carta della qualità dei servizi" degli Istituti e dei luoghi della cultura*;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244, *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)* che all'art 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate.

3. Missione

La missione della Biblioteca degli Uffizi è volta a favorire la fruizione del patrimonio librario garantendo il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alle informazioni e ai documenti e assistendoli nelle ricerche con riservatezza, cortesia e disponibilità¹. L'istituto ha di conseguenza una duplice missione: quella di conservare e preservare il prezioso patrimonio culturale perché sia trasmesso alle nuove generazioni, promuovendo la consapevolezza dell'eredità culturale e l'apprezzamento delle arti, nonché quella di garantire che l'accesso alla conoscenza sia accessibile a tutti. La Biblioteca degli Uffizi costituisce un punto di riferimento per lo studio della storia dell'arte grazie ai suoi preziosi fondi storici e al continuo aggiornamento delle sue collezioni.

4. Principi generali di erogazione del servizio

4.1 Uguaglianza

La biblioteca eroga i suoi servizi sulla base dell'uguaglianza di accesso garantita a tutti, senza alcuna distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado d'istruzione², il suo patrimonio non è soggetto ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, nonché delle informazioni e delle preferenze dei propri utenti.

4.2 Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio sono comunicati in maniera celere, nell'ottica della massima riduzione del disagio e della tempestiva ripresa dei servizi.

4.3 Accessibilità

Gallerie degli Uffizi, nell'ambito delle attività volte alla valorizzazione del patrimonio culturale statale è massimamente impegnata a porre in essere azioni finalizzate al

¹ Cfr. Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche, a cura della Commissione Nazionale Biblioteche Pubbliche, Roma, AIB, 2000.

² *Ibidem*.

superamento di ogni barriera fisica, sensoriale e culturale a garanzia della più ampia fruizione del patrimonio afferente all'Istituto; in tale ottica, ogni eventuale esigenza potrà essere rappresentata al personale in servizio che potrà attivarsi per l'adozione delle migliori soluzioni perseguibili.

Le condizioni soggettive utili all'accesso e all'iscrizione ai servizi della biblioteca saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale, come previsto dalla normativa vigente.

4.4. Consistenza del patrimonio

Le raccolte e i servizi forniti comprendono tutte le forme di documentazione fruibili, disponibili su diversi supporti, e riflettono oltre al "posseduto storico" anche una serie di pubblicazioni e riviste sugli orientamenti attuali della società. La biblioteca guida gli utenti nell'uso dei propri servizi e li orienta in merito alle risorse disponibili al suo interno e sul territorio nazionale, oltre che nelle principali banche dati, favorendo, quindi, il diritto di scelta sulla base di una ampia informazione bibliografica.

4.5 Partecipazione e trasparenza

Al fine di favorire la collaborazione degli utenti al miglioramento dei servizi erogati, la biblioteca promuove la massima partecipazione, sia da parte di individui o gruppi, garantendo modalità di ricezione di suggerimenti o reclami, nonché favorendo il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte. Nell'ottica della massima partecipazione ai servizi offerti, la biblioteca ha ampliato la fascia di utenza agli studenti di 16 anni.

Viene assicurata la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione delle stesse, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

La biblioteca si impegna a rendere pubblico l'andamento della gestione attraverso la pubblicazione periodica dei dati sul portale Amministrazione Trasparente (trasparenza.uffizi.it).

4.6. Efficienza ed efficacia

L'Istituto si impegna al continuo miglioramento dell'efficacia dei servizi, ponendo la massima attenzione alla chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

5. Biblioteca

La biblioteca degli Uffizi, inaugurata nel 1998, ha sede nella ex biblioteca Magliabechiana, dedicata alla memoria dell' erudito bibliotecario dei Medici Antonio Magliabechi e fondata grazie all' impegno degli esecutori testamentari³ che furono i primi bibliotecari dell' imponente raccolta dello studioso. Il Granduca Francesco Stefano di Lorena la aprì al pubblico nel 1747 facendola divenire per due secoli prestigioso punto di riferimento per illustri studiosi italiani e stranieri e costituendo il nucleo originario di quella che sarebbe divenuta la Biblioteca Centrale Nazionale di Firenze, ospitata in questo edificio fino al 1935.

L' attuale biblioteca, rappresenta una biblioteca storica e speciale afferente alle Gallerie degli Uffizi, fonte insostituibile per lo studio delle Gallerie stesse e di altri musei fiorentini grazie agli inventari manoscritti, da quello della Tribuna del 1590 fino a quello del 1890, ai carteggi e agli inventari dei regi antiquari.

Fedele a questa sua tradizione storica, l' istituzione si è specializzata nel settore storico artistico per rispondere ad esigenze di studio e formazione, svolgendo il ruolo di centro di documentazione privilegiato per il personale del Mibact, rappresentando una fonte di particolare interesse per i funzionari Storici dell' Arte, oltre che per gli studiosi del settore.

5.1 Sede

Loggiato degli Uffizi, 50122 Firenze.

Tel. 055/2388647 ga-uff.biblioteca@beniculturali.it

<https://www.uffizi.it/pagine/biblioteca-degli-uffizi>

Indirizzo per consegne postali:

Via della Ninna, 5

50122 Firenze

5.2 Accesso

Nel rispetto della vigente normativa antiterrorismo, alla struttura si accede dopo aver superato i controlli metal detector all' ingresso degli Uffizi. È possibile accelerare la

³ Gli esecutori del testamento di Magliabechi furono il nipote Lorenzo Comparini e Anton Francesco Marmi, Cavaliere dell' Ordine di Santo Stefano.

procedura d'accesso, mostrando la tessera d'iscrizione alla biblioteca al personale incaricato di gestire gli accessi .

Le Gallerie degli Uffizi, al cui interno è collocata la biblioteca, si trovano in zona a traffico limitato, nelle vicinanze della biblioteca sono presenti posteggi per biciclette ubicati in via della Ninna e in Piazza dei Giudici.

Dalla stazione Santa Maria Novella è possibile raggiungere facilmente l'edificio prendendo il bussino C1 (fermata Piazza del Grano).

La sede della biblioteca ha parziali barriere architettoniche ma i portatori di handicap hanno diritto ad avere un accesso differenziato. Per usufruire di tale servizio è necessario prenotare allo 055/238647 e poi recarsi in portineria in via della Ninna 5, il personale provvederà ad accompagnare all'ascensore riservato.

Gli ambienti sono confortevoli, accoglienti, dotati di buona segnaletica; l'igiene e la sicurezza degli ambienti sono continuamente monitorati.

La struttura è dotata di apposita segnaletica di sicurezza dell'edificio (planimetria, vie di fuga, estintori).

La biblioteca dispone di armadietti dove riporre gli oggetti personali.

Gli animali non sono ammessi (ad eccezione dei cani guida).

6. L'articolazione degli spazi

L'estensione degli spazi è di circa 1002 metri quadrati complessivi; la biblioteca è situata al primo piano del Loggiato degli Uffizi ed è articolata nei seguenti locali:

6.1 Primo piano

Atrio d'ingresso: si trovano il banco informazioni e prima accoglienza, la ricezione e distribuzione posta, la bacheca avvisi, la vetrina delle nuove acquisizioni, il varco antitaccheggio e venti armadietti guardaroba. Sono presenti tre bagni di cui uno riservato ai diversamente abili. L'ingresso ospita la sezione I che comprende dizionari e repertori di vario tipo.

Salone Magliabechiano: nel sontuoso salone settecentesco sono raccolti libri di arte generale, la sezione Artisti Italiani (in ordine alfabetico dal nome dell'artista), la sezione dedicata al Topografico (città, regioni), la sezione Mostre (in ordine alfabetico della città in cui si è svolta la mostra). Sono presenti nove postazioni computer, di cui quattro

destinate specificatamente agli utenti, venticinque posti a sedere; le raccolte sono a scaffale aperto.

Sala Studio: (a sinistra del Salone Magliabechiano) ospita le Riviste Italiane ed Estere, parte delle riviste si trovano nel ballatoio sopra la sala assieme al Fondo Romualdi.

Corridoio laterale: (a sinistra del Salone Magliabechiano) sono collocate le Arti Minori e le Collezioni.

Ballatoio: nel Salone Magliabechiano due scale settecentesche danno accesso ai ballatoi. Il ballatoio destro ospita la sezione Artisti Stranieri, i Bollettini dei Musei, la Sezione Beni Culturali, il Fondo Heikamp, il Fondo Galli e la Donazione Rossi. Il ballatoio sinistro ospita i cataloghi di vendita di case d'aste tipo Christie's, Sotheby's, etc., gli atti di convegni, le pubblicazioni archivistiche e le miscellanee artisti e mostre. Ai ballatoi non si accede liberamente, ma per motivi di sicurezza l'accesso è riservato esclusivamente al personale.

Corridoio Direzione: trovano collocazione Tesi, Inventari, Collane, la sezione dedicata ai Musei e alla Museografia, le guide del Touring.

Ufficio Catalogazione: si trova la Sezione V che racchiude le Fonti e una piccola sezione in cui si trovano libri di Biblioteconomia o inerenti la Storia del Libro.

Ufficio Direzione: contiene testi di araldica, dizionari antichi, repertori biografici e geografici e opere di pregio.

Biblioteca Storica: è uno scrigno di opere dal 1470 (incunaboli, cinquecentine, etc.) a tutto il XIX secolo con qualche testo del XXI.

6.2 Piano ammezzato

Sala Manoscritti: nel mezzanino al primo piano sono conservati i manoscritti, assieme ai libri pregiati e rari. Per motivi di preservazione l'accesso alla sezione non è consentito agli utenti.

Laboratorio di legatoria: prospiciente l'area manoscritti è presente un piccolo laboratorio dove con tecniche artigianali sono eseguiti lavori di rilegatura e piccolo restauro volti alla conservazione del patrimonio librario ad uso interno.

6.3 Le raccolte documentarie:

Il patrimonio della biblioteca degli Uffizi è costituito da libri antichi, edizioni rare e di pregio, materiale librario moderno, periodici, miscellanee e collane. La biblioteca cura il

mantenimento di un catalogo informatico (opac) che consente il rapido recupero dei documenti disponibili. I libri sono catalogati nel formato MARC21 seguendo le AACR2 e RDA.

Le modalità e i criteri di sviluppo, le politiche di preservazione e di scarto sono definite in rapporto alle concrete finalità del servizio. La biblioteca incrementa il suo patrimonio sulla base della disponibilità di bilancio. Le scelte di acquisto vengono effettuate dalla Direzione in piena autonomia professionale cercando di garantire omogeneità nelle diverse aree tematiche e colmando eventuali carenze e lacune. L'incremento delle collezioni cerca di rispondere alle esigenze informative espresse dai propri utenti, coerentemente alle raccolte già presenti.

L'istituto esamina l'accettazione di donazioni e lasciti, limitatamente ad opere recenti oppure libri antichi, rari o pregiati. La biblioteca valuta il materiale offerto destinandolo ad incremento del patrimonio oppure a scambio con altre biblioteche.

Manoscritti: il patrimonio ammonta a circa 495 manoscritti datati dal Cinquecento all'Ottocento e quattro incunaboli (fra cui il *De Civitate Dei* di Sant'Agostino e le *Epistole* di Francesco Filelfo). Fra i più antichi è possibile ricordare *le Ricordanze* del pittore fiorentino Neri di Bicci, (1453-1475), *Gli Statuti dell'accademia del disegno e pittori della città di Firenze fatti l'anno 1584 con alcuni disegni* di Giorgio Vasari il Giovane e inventari e cataloghi di pitture, sculture, gemme, camei, intagli, monete, etc. delle dinastie Medicea e Lorenese.

Rari e pregiati: l'istituto preserva 177 cinquecentine fra cui le prime due edizioni delle *Vite dei più eccellenti pittori, scultori e architettori* di Giorgio Vasari, quella Torrentiniana del 1550 e quella del 1568 (pubblicata in tre volumi dal tipografo Giunti) e circa mille e cinquecento volumi stampati prima del Diciannovesimo secolo.

Fondi Speciali

Fondo Carocci: 40000 schede manoscritte con appunti e documentazioni su artisti, case, chiese, palazzi e famiglie, stemmi relativi a Firenze, alla Toscana e alla sua storia, materiale raccolto con certissimo impegno dallo storico ed erudito fiorentino Guido Carocci (1851-1916). Il Fondo è interamente consultabile online.

Carte Poggi: circa mille lettere in gran parte inviate da mittenti vari all'architetto fiorentino Giuseppe Poggi, ingegnere il cui nome è rimasto strettamente legato ai lavori di rifacimento ottocentesco della città di Firenze. Sono presenti anche missive scritte dal Poggi.

Carte Onofrio Boni (1739-1818), illustre antiquario della fine del XVIII secolo e **Carte G.B. Baldelli-Boni** (1766-1831), letterato nipote di Onofrio Boni.

Archivi e Fondi di personalità: Fondo Arangunen, Fondo Romualdi, Fondo Heikamp, Fondo Galli, Fondo Rossi.

Catalogo Opac Iris: il catalogo dell'intero patrimonio librario che consta di circa 90.000 volumi è consultabile all'indirizzo web www.iris-firenze.org: oltre che sul libro antico si trovano informazioni e collocazioni di monografie, cataloghi di mostre, periodici, miscellanee, atti di convegni, cataloghi di case d'asta, collane, pubblicazioni a carattere scientifico edite dagli uffici del Mibact, etc. Cospicua è anche la raccolta inerente i cataloghi di mostre che documentano l'attività di tutela, salvaguardia e valorizzazione del patrimonio artistico.

IRIS è un'associazione di biblioteche storico-artistiche e umanistiche dell'area fiorentina costituita nel 1993. Il catalogo bibliografico collettivo è una fonte preziosa per le ricerche di storia dell'arte. Ad oggi l'associazione è costituita da otto istituti membri: oltre ai soci fondatori - la Biblioteca Berenson, la Biblioteca dell'Istituto Universitario Olandese e la Biblioteca degli Uffizi - hanno aderito successivamente la Biblioteca dell'Istituto Nazionale di studi del Rinascimento, la Biblioteca Ugo Procacci dell'Opificio delle Pietre Dure, la Biblioteca Leonardiana di Vinci, la Biblioteca del Museo Nazionale del Bargello, la Biblioteca del Gabinetto Disegni e Stampe degli Uffizi, le biblioteche dei musei di Palazzo Pitti, la Biblioteca della Fondazione Rossana e Carlo Pedretti. Quattro volte l'anno la banca dati IRIS viene riversata in Worldcat (<https://www.worldcat.org/>), il più ampio catalogo bibliografico internazionale.

7. Personale: autonomia e aggiornamento professionale

I bibliotecari operano in piena autonomia nel rispetto dei principi dettati dalla deontologia professionale e degli standard tecnici fissati da competenti organismi nazionali ed internazionali. L'aggiornamento professionale del personale tecnico

bibliotecario è un impegno che le Gallerie degli Uffizi assumono ed è un interesse del singolo bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità e partecipazione anche al di fuori di iniziative promosse dall'Istituto.

8. La cooperazione interbibliotecaria

La cooperazione bibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse. La biblioteca aderisce al consorzio interbibliotecario IRIS in una prospettiva di integrazione ai fini di scambio ed arricchimento delle raccolte, nel rispetto dei principi di autonomia di ciascun Istituto. La biblioteca partecipa ad *Art Discovery Group Catalogue*⁴ che offre un'esperienza di ricerca bibliografica specialistica incentrata sulla letteratura artistica all'interno dell'ambiente di *Worldcat*.

9. Servizi

La biblioteca fornisce servizi e informazioni di orientamento bibliografico generale, nella consultazione di cataloghi e banche dati e nel reperimento di "documenti," attraverso il supporto fornito dal personale bibliotecario presente in Sala Studio.

9.1 Accesso

La tessera di iscrizione è gratuita, consente di accedere ai servizi di consultazione bibliografica ed ha validità illimitata. L'utente avrà cura di conservare correttamente la stessa mostrandola al personale nelle operazioni che richiedano l'identificazione. All'utente è garantita la massima autonomia di accesso ai servizi della biblioteca, ma è comunque sempre assicurata la consulenza e l'assistenza del personale.

Al momento dell'iscrizione vengono richiesti alcuni dati personali e di contatto (quali email, telefono cellulare).

9.2 Oggetti personali

Nell'atrio della biblioteca sono presenti armadietti provvisti di chiavi individuali per il deposito di zaini, cartelle e borse.

⁴ Cfr. www.artdiscovery.net, la ricerca in questo sottoinsieme di Wordcat specializzato nella storia dell'arte dà accesso a una vasta gamma di letteratura specialistica posseduta dalle più importanti biblioteche di storia dell'arte al mondo.

La biblioteca invita a non lasciare incustoditi gli oggetti personali, in caso di ritrovamenti il personale in servizio raccoglie e consegna al banco informazione della biblioteca i relativi i oggetti smarriti al fine della restituzione. Nel caso di smarrimento di documenti, l'utente viene invitato tramite e-mail a presentarsi in sede per il ritiro. Trascorsi sette giorni i documenti vengono consegnati al Comando dei Carabinieri di via Castellani.

9.3 Consultazione e lettura in sede

La biblioteca raccoglie, cataloga e rende disponibili materiali documentari con particolare attenzione alla documentazione storico-artistica. La consultazione dei materiali a scaffale aperto è garantita a tutti in maniera libera e gratuita. Informazioni sulla collocazione dei materiali vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario. Il riordino dei libri è a cura del personale che garantisce una corretta ricollocazione, gli utenti sono invitati a lasciare i documenti consultati sul tavolo all'ingresso della sala studio.

La consultazione di manoscritti, libri pregiati o testi collocati sul ballatoio deve essere richiesta al personale che provvederà a prelevare il suddetto materiale; si possono consultare due manoscritti per volta. In considerazione del valore storico e della delicatezza dei volumi antichi, l'utente è invitato a consultare il materiale ricevuto con la massima cura. È consentita la consultazione di libri propri, previa opportuna comunicazione agli assistenti presenti in sala studio.

9.4 Informazione bibliografica

Il personale bibliotecario offre un servizio qualificato per l'orientamento nelle scelte di consultazione, finalizzato all'uso delle diverse fonti, nonché all'individuazione e al reperimento di informazioni. Viene offerta assistenza nella consultazione del catalogo online, nelle schede della biblioteca e nella ricerca fra le varie banche dati. Tale servizio è garantito durante gli orari di apertura della biblioteca, sia in sede che telefonicamente al numero (055/2388647).

La biblioteca effettua il servizio di *reference online* mettendo a disposizione la casella di posta elettronica ga-uff.biblioteca@beniculturali.it per ricevere informazioni e richieste sui documenti posseduti, le risposte vengono generalmente erogate entro 15 giorni.

9.5 Prestito

Il prestito è riservato al personale interno delle Gallerie degli Uffizi.

Sono esclusi dal prestito:

- Libri pubblicati da oltre 80 anni, opere in più volumi.
- Riviste
- Miscellanee
- Collane
- Opere con collocazione Sezione V
- Tutti i documenti che per il loro stato di conservazione, la biblioteca reputi opportuno preservare.

9.6 Cataloghi

I documenti presenti nella rete bibliotecaria possono essere ricercati attraverso il catalogo informatizzato consultabile anche dal sito della biblioteca degli Uffici www.iris-firenze.org.

Il catalogo consente la ricerca avanzata per autore, titolo, soggetto, parole del titolo, per collana, o per combinazione diverse di questi elementi.

Il catalogo è arricchito da un numero significativo di spogli di riviste, atti di convegni e miscellanee.

9.7 Servizio Internet

La biblioteca offre gratuitamente il servizio di accesso ad Internet, consentito esclusivamente agli utenti che siano iscritti; nella sala studio sono a disposizione quattro postazioni dedicate alla navigazione Internet. Per motivi di sicurezza informatica non è invece attivato il collegamento Wi-Fi.

Si invita l'utenza ad utilizzare il servizio coerentemente con obiettivi di studio, ricerca e documentazione; per motivi tecnici l'Istituto non è in grado di garantire la riservatezza dei percorsi di ricerca compiuti durante la navigazione in rete.

L'utente non può installare sui computer della biblioteca propri software sia scaricati dalla rete che introdotti tramite supporti di memorizzazione. È fatto divieto di modificare o cancellare le impostazioni hardware e software presenti sulle postazioni multimediali.

Gli utenti possono usare la rete elettrica delle postazioni multimediali per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, computer, etc.). I telefoni personali devono essere silenziati per non arrecare disturbo.

9.8 Servizi di riproduzione

La biblioteca consente la riproduzione per uso personale, per finalità di studio e ricerca, le copie sono consentite nel rispetto delle regole previste dalla normativa sul diritto d'autore (legge 248 del 2006).⁵ Sono escluse le copie di opere librerie la cui riproduzione sia considerata dannosa per la conservazione del documento.

Le riproduzioni a scopo editoriale devono essere autorizzate dall'ufficio permessi ga-uff.permessi@beniculturali.it dietro pagamento di un corrispettivo, in ottemperanza a quanto previsto dal D.M. 8 aprile 1994 e successive modifiche D.M. 20 aprile 2005.

La biblioteca è dotata di uno scanner planetario che consente la digitalizzazione dei documenti; nel caso di manoscritti, libri rari e pregiati è richiesta l'autorizzazione del coordinatore della biblioteca e l'autorizzazione del direttore delle Gallerie degli Uffizi. Per l'uso dello scanner è sempre necessaria l'assistenza del personale, la scansione di documenti in precarie condizioni di conservazione è a cura esclusiva dei dipendenti della biblioteca.

10. Informazione e Partecipazione

La biblioteca si impegna a fornire informazioni esaustive agli utenti in merito ai servizi erogati, alle modalità di fruizione nell'ottica della massima partecipazione.

10.1 Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librerie inviando una e-mail a ga-uff.biblioteca@beniculturali.it o compilando il relativo modulo disponibile al banco informazioni.

10.2 Visite guidate per adulti

La biblioteca offre la possibilità di effettuare visite guidate con finalità di studio e di ricerca, previa richiesta tramite e-mail all'indirizzo ga-uff-biblioteca@beniculturali.it e

⁵ Si fa presente che la legge n. 124 del 4 agosto 2017 all'articolo 1, comma 171 consente la riproduzione del patrimonio bibliografico anche mediante mezzo proprio: 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 (vedi modifica dell'art 108 comma tre del d.Lgs 22 gennaio 2004, n 42 e modifica articolo 12 della legge 29 luglio 2014, n.106). Gli utenti possono usare apparecchi fotografici, smartphone, tablet; non è consentito l'uso di scanner a penna, flash e treppiedi.

per conoscenza alla segreteria del direttore ga-uff.segreteria@beniculturali.it che dovrà autorizzare la visita medesima con congruo anticipo. Le visite sono previste per gruppi da un minimo di 5 a un massimo 20 persone. L'iniziativa prevede la visita agli ambienti storici della biblioteca, dove vengono illustrate le raccolte librerie, con peculiare riguardo ai fondi antichi. Le visite sono rivolte in particolar modo a studenti universitari, studiosi iscritti a corsi di formazione biblioteconomica e a specialisti del settore. Concordando l'appuntamento è possibile visionare, a scopo divulgativo, manoscritti e volumi rari e di pregio.

Visite a tema sono organizzate in occasione di giornate culturali o celebrative promosse dal Ministero (Giornate Europee del Patrimonio, Giornate FAI).

10.3 Alternanza scuola lavoro e Tirocini Curricolari

La biblioteca aderisce al programma Alternanza Scuola Lavoro previsto dalla legge 107/2015 affinché gli studenti delle Scuole Superiori possano acquisire le conoscenze di base di un sistema bibliotecario e possano trasferire efficacemente questa esperienza nella biblioteca dell'Istituto scolastico di appartenenza.

Gli insegnanti interessati potranno presentare richiesta di partecipazione scrivendo una mail al Dipartimento per l'Educazione, Area Scuola e Giovani ga-ff.scuolagiovani@beniculturali.it.

La Biblioteca ha facoltà di valutare candidature per tirocini formativi curricolari ai sensi del D.M. 142/98 e ss.mm.ii. *Regolamento recante norme di attuazione dei principi e dei criteri di cui all'articolo 18 della legge 24 giugno 1997, n. 196, sui tirocini formativi e di orientamento*, in via preliminare deve sempre essere attiva una convenzione con l'Università o l'Ente formativo accreditato. Le candidature devono essere inviate via e-mail, allegando curriculum vitae, al Funzionario responsabile del "Settore Stage" isabella.puccini@beniculturali.it e alla Funzionaria Coordinatrice della biblioteca carla.basagni@beniculturali.it.

Durante lo stage, il tirocinante, seguito dal tutor designato dal soggetto promotore, è tenuto a svolgere le attività previste dal progetto formativo mantenendo la riservatezza dei dati e a rispettare le norme in materia di sicurezza e di salute sui luoghi di lavoro.

Si evidenzia che il tirocinio formativo, ai sensi dell'articolo 18 comma 1, lettera d) della L. 196/97, rubricato *Tirocini formativi e di orientamento*, non costituisce rapporto di lavoro né collaborazione ad alcun titolo⁶.

Si rammenta che il tirocinio deve essere svolto prima del conseguimento del titolo di studio.

10.4 Attività culturali

La biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo d'incontro e di scambio di esperienze e conoscenze, ospita conferenze, mostre, dibattiti, concerti e altre iniziative volte a promuovere le proprie collezioni.

10.5 Orari di apertura al pubblico

MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ
9.00-17.00	9.00-13.00	9.00-13.00

Orari invernali ed estivi

Nel mese di agosto e durante il periodo natalizio e pasquale la biblioteca osserva un periodo di chiusura al pubblico per garantire le operazioni di controllo, spolveratura e manutenzione del patrimonio. Per verificare gli orari di apertura si suggerisce di consultare regolarmente la pagina web che viene costantemente aggiornata <https://www.uffizi.it/pagine/biblioteca-degli-uffizi>.

10.6 Volontariato

La biblioteca riconosce il valore sociale dell'attività di volontariato e la funzione del volontariato come espressione di solidarietà e pluralismo. È stato stipulato un accordo con l'associazione fiorentina dei Maestri del Lavoro che collaborano col personale bibliotecario fornendo supporto nelle operazioni di accesso degli utenti e registrazione delle tessere.

⁶ Legge 24 giugno 1997, n. 196, "Norme in materia di promozione dell'occupazione - Art 18, comma 1, lett. d), previsione della durata dei rapporti, non costituenti rapporti di lavoro, in misura non superiore a dodici mesi, ovvero a ventiquattro mesi in caso di soggetti portatori di handicap, da modulare in funzione della specificità dei diversi tipi di utenti.

11. Concessioni a terzi per l'utilizzo degli spazi della biblioteca

La biblioteca può concedere l'utilizzo del salone monumentale o di altri ambienti per manifestazioni artistiche e culturali, previa autorizzazione del Direttore delle Gallerie degli Uffizi, secondo accordi regolati da apposita convenzione e dietro pagamento del canone di concessione come previsto dall'articolo 106 del Codice dei Beni Culturali. Per informazioni si prega di consultare la pagina dedicata <https://www.uffizi.it/servizi-professionali/concessione-in-uso-di-spazi-museali>.

12. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolar modo:

La biblioteca deve:

- Finanziare adeguatamente la valorizzazione e l'incremento del patrimonio librario, curare adeguatamente i locali, fornire personale adeguato.

Il personale deve:

- Garantire libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria.
- Assistere l'utente nelle ricerche con competenza, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- Rispettare le regole della biblioteca.
- Rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare.
- Rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.
- Essere cortese, corretto e collaborativo col personale.

La massima sinergia tra utenti e operatori della biblioteca, rappresenta, pertanto, garanzia della conservazione del patrimonio e valido strumento per la migliore fruizione del bene bibliotecario medesimo.

12.1 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

È possibile presentare alla biblioteca reclami, segnalazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento delle attività e dei servizi, compilando il modulo specifico presente al banco informazioni o mandando una mail a ga-uff.biblioteca@beniculturali.it. Ogni reclamo dovrà contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra, i reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto, non potranno essere esaminati reclami anonimi. Le comunicazioni saranno gestite nel rispetto della normativa sulla privacy, trasmesse alla Direzione dell'Istituto, nonché oggetto di valutazione per possibili iniziative di miglioramento. La biblioteca effettua il monitoraggio periodico dei reclami impegnandosi a rispondere entro trenta giorni, nel rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente.

12.2 Rapporti con gli utenti

Durante l'orario di servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni telefoniche si qualifica col proprio nome.

Il personale può allontanare o sospendere l'utente che arrechi disturbo o adotti comportamenti scorretti verso gli altri utenti, il patrimonio librario o gli arredi della biblioteca. In particolari situazioni il responsabile della biblioteca, fermo restando le condizioni di garanzia del bene librario, può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

12.3 Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

La biblioteca garantisce la continuità dell'apertura del servizio per tutto l'anno, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico, consultabili nel presente documento, nonché sulla pagina web aggiornata <https://www.uffizi.it/pagine/biblioteca-degli-uffizi>. In caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali o in caso di chiusura per operazioni di spolvero o sanificazione o di eventi eccezionali l'Istituto si impegna a dare tempestiva comunicazione delle possibili riduzioni o interruzioni di orario o dei singoli servizi tramite il portale web.

13. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento

Garantire l'accesso alle informazioni e ai documenti incrementando il patrimonio librario.

Assistere gli utenti nelle loro ricerche con riservatezza, cortesia, disponibilità.

Erogare il servizio con regolarità e continuità, limitando i disservizi alle sole cause di forza maggiore.

Perseguire il continuo miglioramento della qualità ed efficienza dei servizi resi mediante monitoraggi periodici.

14. Monitoraggio e valutazione

Con la finalità di miglioramento continuo delle attività e dei servizi, la biblioteca attua indagini periodiche, relative al grado di soddisfazione degli utenti, mediante la raccolta di dati statistici, in particolar modo il monitoraggio viene effettuato periodicamente tramite questionari di valutazione della *customer satisfaction*; vengono anche condotte indagini di *people satisfaction* rivolte al personale.

I questionari sono disponibili nell'atrio della biblioteca alla reception, banco informazioni. Gli indicatori scelti per la rilevazione dei dati mirano ad esaminare sia l'offerta dei servizi di base sia quella dei servizi avanzati (reference, risorse elettroniche, personale, etc). Vengono rilevate mensilmente statistiche al fine di monitorare i processi del trattamento del materiale bibliografico, in termini di flussi e tempi di lavoro (tempi di inventariazione e catalogazione), rilevate le spese sostenute nel bilancio e esaminato l'uso delle collezioni sia per quanto riguarda la tipologia di materiale, servizi fruiti e le categorie di utenza.

15. Trattamento dei dati personali

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo. Gallerie degli Uffizi (di seguito anche "Istituto") in qualità di soggetto mediante il quale il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo (MiBACT) esercita le funzioni di Titolare del trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto

Ministeriale n. 147 del 14 marzo 2019, desidera informarla sulle finalità e le modalità del trattamento dei Suoi dati personali e sui diritti che Le sono riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla loro libera circolazione ("GDPR"), dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, nonché eventuali ulteriori disposizioni normative applicabili al trattamento in oggetto.

I dati da Lei forniti verranno trattati per finalità di gestione del patrimonio librario: iscrizione alla biblioteca e rilascio della tessera d'accesso, consultazione e prestito, visite guidate, eventi culturali, convegni, mostre, gestione delle proposte di acquisto e dei moduli di reclamo.

Il conferimento dei dati è necessario al raggiungimento delle finalità di cui sopra, l'eventuale rifiuto di fornire i dati potrebbe comportare l'impossibilità di provvedere alle finalità suddette.

Gallerie degli Uffici garantisce che i dati personali acquisiti mediante le specifiche procedure, saranno trattati con strumenti manuali o informatici e telematici, per l'espletamento delle attività istituzionali relative ai suddetti procedimenti e agli eventuali procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti (compresi quelli previsti dall'art. 22, legge 241/1990 sul diritto di accesso alla documentazione amministrativa), con modalità atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza e, in ogni caso, nel rispetto della normativa vigente.

I dati potranno essere altresì comunicati e/o trattati da parte di soggetti terzi (*nominati Responsabili del Trattamento ex art. 28 del Regolamento*), di cui l'Istituto potrà avvalersi per esigenze gestionali ed organizzative rispetto alle attività previste nell'oggetto del presente documento.

Senza il Suo espresso consenso (ex art. 6 lett. b) e c) del Regolamento), il Titolare o l'esercente le funzioni di Titolare potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui all'art. 5 di cui all'informativa, ad organismi di vigilanza, autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti verso i quali la comunicazione sia obbligatoria per legge in relazione all'espletamento delle finalità in commento.

La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server, ubicati all'interno dell'Unione Europea, di Gallerie degli Uffizi. Attualmente i server sono situati in Italia e i dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

Resta in ogni caso inteso che Gallerie degli Uffizi, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server all'interno dell'Unione Europea e/o in Paesi extra-UE. In tal caso, assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità agli artt. 44 ss. del Regolamento ed alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato.

L'interessato potrà esercitare i diritti di cui agli articoli 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 del Regolamento (UE) n. 679/2016.

L'Informativa completa potrà essere richiesta presso la Biblioteca, oppure visionando il documento liberamente scaricabile dal sito web istituzionale www.uffizi.it/pagine/biblioteca-degli-uffizi, sezione "Allegati".

16. Disposizioni transitorie

La presente Carta dei Servizi entra in vigore il 1 gennaio 2021. In sede di prima applicazione è prevista una revisione entro un anno. Successivamente la Carta sarà revisionata ogni due anni.

Una copia della presente Carta sarà affissa nei locali della biblioteca e pubblicata sul sito web istituzionale <https://www.uffizi.it/pagine/biblioteca-degli-uffizi> ai fini di pubblicità e massima fruibilità da parte degli utenti.