



Comune di  
Milano

# Biblioteca d'Arte Biblioteca Archeologica e Numismatica Emeroteca



## *La Carta dei servizi*

Ultimo aggiornamento  
24 giugno 2024



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization

**Milano**  
City of  
Literature

Designated  
UNESCO Creative City  
in 2017

# Indice

## Presentazione

- p. 3 *La Carta dei servizi*
- p. 3 *I principi generali del servizio al pubblico*

## Biblioteca d'Arte

### Biblioteca Archeologica e Numismatica

#### Emeroteca

- p. 6 *Contesto storico*
- p. 7 *Patrimonio*
- p. 9 *Le sedi*
- p. 11 *La sicurezza*
- p. 11 *La salute del pubblico e dello staff*
- p. 12 *Gli orari*
- p. 12 *L'iscrizione e l'accesso alle sedi*
- p. 14 *Trattamento dei dati personali degli utenti*
- p. 15 *I servizi*
  - Consultazione cataloghi*
  - Consultazione in sede*
  - Informazioni bibliografiche*
  - Riproduzioni*
  - Prestito per mostre temporanee*
- p. 23 *Attività culturali*

## Il dialogo con l'utente

- p. 24 *Modalità di aggiornamento della Carta dei servizi*
- p. 24 *Suggerimenti e reclami*

## Presentazione

### La *Carta dei servizi*

La *Carta dei servizi* costituisce lo strumento attraverso il quale la Biblioteca d'Arte, la Biblioteca Archeologica e Numismatica e l'Emeroteca comunicano con i propri utenti e si confrontano con loro ai fini del miglioramento continuo delle prestazioni. La *Carta* individua in particolare i servizi che gli Istituti si impegnano a erogare e indica i relativi *standard* di qualità.

### I principi generali del servizio al pubblico

La Biblioteca d'Arte, la Biblioteca Archeologica e Numismatica e l'Emeroteca organizzano la propria offerta di servizi nel rispetto della vigente normativa nazionale in materia di biblioteche e archivi, delle disposizioni regolamentari del Comune di Milano e delle raccomandazioni emanate dalle organizzazioni professionali di settore italiane e internazionali.

Gli Istituti informano inoltre la propria attività ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, di cui si riporta qui di seguito un estratto.

In particolare svolgono le attività di informazione, documentazione, assistenza alla ricerca, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; assicurano la regolarità e continuità dei servizi; si impegnano, anche attraverso il concorso degli utenti, al miglioramento continuo dei servizi, adottando le misure organizzative e gli strumenti tecnologici più idonei nei limiti delle risorse a disposizione.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa né a pressioni commerciali.

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (estratto)

### *Eguaglianza*

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### *Imparzialità*

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di

tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### *Continuità*

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### *Partecipazione*

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

### *Efficienza ed efficacia*

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

# **Biblioteca d'Arte**

## **Biblioteca Archeologica e Numismatica**

### **Emeroteca**

#### **Contesto storico**

La Biblioteca d'Arte e la Biblioteca Archeologica e Numismatica del Comune di Milano costituiscono oggi un unico ed articolato servizio integrato ma hanno storia e composizione differenti. Le loro raccolte erano state costituite inizialmente a supporto professionale e di ricerca di dirigenti e conservatori dei Musei. Una prima Biblioteca relativa ai musei artistici vantava come promotore Luca Beltrami, una grande figura per Milano e per il Castello, ed era già attiva nel primo Novecento nell'attuale Sala del Tesoro, accogliendo vari fondi. Fu poi risparmiata dai bombardamenti bellici del 1943 che devastarono altri Istituti del Castello come l'allora Biblioteca Civica.

La Biblioteca d'Arte andò via via ampliandosi e strutturandosi nell'attuale sede dai primi anni Cinquanta nel Cortile delle Armi, aprendosi ulteriormente al pubblico e al costante arricchimento scientifico.

La Biblioteca Archeologica e Numismatica, fondata nel 1808, è l'erede delle rare collezioni librerie e archivistiche del Gabinetto Numismatico di Brera (1808–1917) e del Museo Patrio di Archeologia (1863–1903). A seguito della Convenzione di deposito delle collezioni numismatiche e archeologiche statali presso il Castello Sforzesco – stipulata tra il Ministero dell'Istruzione Pubblica e il Comune di Milano il 18 maggio 1916 – anche la Biblioteca vi fu trasferita, trovando collocazione in due locali adiacenti alla Sala del Tesoro nel Cortile della Rocchetta. Da qui, dopo lo sfollamento in

occasione del secondo conflitto mondiale, fu sistemata nell'attuale sede della Torre Umberto I e negli ultimi anni svolge regolare servizio, anche supportata da depositi esterni.

Le Biblioteche inoltre si sono arricchite sia storicamente sia in tempi più recenti di numerosi e importanti archivi specialistici in materia, anch'essi oggetto di ricerca e consultazione da parte degli studiosi.

Recentemente ragioni di spazio hanno portato a gestire la ricca raccolta periodica specializzata di entrambe le Biblioteche nell'apposita sede staccata Emeroteca di via Cimarosa 1.

## Patrimonio

**Biblioteca d'Arte:** Specializzata in materie quali arte e arti applicate, museologia, museografia, grafica, architettura, design, moda, arti visive in genere; archeologia, numismatica e discipline collegate.

Oggi il patrimonio della Biblioteca d'Arte ammonta a oltre 100.000 volumi, in costante aumento, provenienti da acquisti, scambi bibliografici e donazioni. Tra queste ultime si segnalano le importanti donazioni di Marco Valsecchi, di Wart Arslan e di Gian Alberto Dell'Acqua.

Oltre a repertori e collezioni digitali la Biblioteca d'Arte possiede un fondo antico e un nucleo di edizioni rare, tra cui un'importante serie di Atlanti d'arte in-folio dei secoli XVII - XIX, dai contenuti più vari: taccuini di viaggio e quaderni di lavoro di artisti, disegni di opere classiche, copie di capolavori conservati nei musei, cromotipie di città e basiliche realizzate a cavallo tra Ottocento e Novecento. Il fondo antico comprende complessivamente alcune

migliaia di edizioni dal XVI al XIX secolo, tra le quali 63 cinquecentine e più numerose seicentine.

Di rilevante interesse sono anche il fondo speciale di Libri e cartelle d'Artista, nonché le raccolte archivistiche, tra cui i fondi Beltrami, Bignami, Treves, Pollak, Vassalli, Medardo Rosso e Wart Arslan.

Per la **Biblioteca Archeologica e Numismatica** il patrimonio bibliografico complessivo consta oggi di circa 35.000 unità, comprese 1125 edizioni antiche; oltre a più di 600 testate di periodici di varia consistenza, di cui oltre 200 correnti.

Uno dei fondi speciali storici è costituito da cataloghi d'asta e listini di vendite numismatiche. Anche in questa Biblioteca sono presenti repertori e collezioni digitali. Oltre a numerosi e rilevanti fondi, protocolli, corrispondenze e registri, fra cui quelli denominati Consulta del Museo patrio di archeologia, Gabinetto numismatico di Brera, Vassalli, Castelfranco, Vogliano, Zanetti-Bellati.

Nella sede distaccata dell'**Emeroteca** sono consultabili circa 1600 testate di riviste d'arte e di archeologia (di cui quasi 300 correnti) e pubblicazioni seriali, su supporto sia cartaceo sia elettronico.

Una presentazione degli Istituti, della loro storia e del loro patrimonio è disponibile nel sito web rispettivamente agli indirizzi:



<https://bibliotecaarte.milanocastello.it>

<https://numismatica.milanocastello.it>



## Le sedi

La Biblioteca d'Arte e la Biblioteca Archeologica e Numismatica hanno sede nel Cortile delle Armi all'interno del Castello Sforzesco.

Sono facilmente raggiungibili con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

**Metropolitana:** M1 (fermate Cairoli e Cadorna);  
M2 (fermate Cadorna e Lanza).

**Autobus:** 50, 57, 58, 85.

**Tram:** 1, 2, 4, 12, 14.

**Treni:** Malpensa Express e treni locali e regionali  
Trenord (stazione Cadorna).

L'Emeroteca ha sede in via Cimarosa 1.

È facilmente raggiungibile con i seguenti mezzi:

**Metropolitana:** M1 (fermata Pagano).

**Tram:** 16.

La Biblioteca d'Arte dispone di 1 sala studio con massimo 18 posti a sedere. L'Emeroteca dispone di 1 sala studio con massimo 15 posti a sedere. Il loro utilizzo è riservato esclusivamente agli utenti che consultano il materiale librario e documentario ivi conservato.



La disponibilità dei posti a sedere può essere eventualmente ridotta, in applicazione delle misure tecniche e organizzative richieste in caso di emergenza, come quella manifestatasi durante la pandemia Covid-19.

Le sale studio della Biblioteca d'Arte e dell'Emeroteca sono accessibili anche ai portatori di handicap motorio previa richiesta telefonica o email.

La Biblioteca Archeologica e Numismatica non è accessibile ai disabili motori, che potranno richiedere di effettuare la consultazione nella Sala studio della Biblioteca d'Arte.

Per la sede al Castello i servizi igienici per i portatori di handicap sono collocati nel cortile della Rocchetta.

Nella sede degli Istituti è disponibile un servizio di *wi-fi* gratuito che consente agli iscritti, a supporto della loro ricerca, di accedere a Internet con *smartphone*, *tablet* e *notebook*. Per utilizzare il servizio occorre collegarsi alla rete *Wifi Uffici Pubblici* e seguire le istruzioni.

I siti Internet raggiungibili e navigabili sono tutti quelli previsti dalla *policy* di sicurezza adottata dal Comune di Milano in ottemperanza alle leggi vigenti.



## La sicurezza

Gli Istituti sono inseriti nel programma di gestione della sicurezza del Castello Sforzesco e delle sedi comunali ed adottano le misure tecniche e organizzative per la tutela della salute degli utenti e dei lavoratori prescritte dalle autorità competenti in materia di salute pubblica.

Sono svolte regolarmente, con o senza preavviso, esercitazioni antincendio e prove di evacuazione alle quali può essere chiamato a partecipare anche il pubblico eventualmente presente in sede.

In caso di emergenza e durante le esercitazioni è dovere degli utenti e di tutti i visitatori esterni attenersi con scrupolo e sollecitudine alle indicazioni del Personale degli Istituti.

## La salute del pubblico e dello staff

Gli Istituti adottano tutte le misure tecniche e organizzative per la tutela della salute degli utenti e dei lavoratori, nel rispetto delle prescrizioni della autorità competenti in materia di salute pubblica.



In situazioni di emergenza locale e/o nazionale saranno adottate specifiche misure temporanee, di cui verrà data adeguata informazione al pubblico.

## Gli orari

Gli orari aggiornati e le modalità di accesso sono pubblicate sui siti ufficiali:



<https://bibliotecaarte.milanocastello.it>

<https://numismatica.milanocastello.it>

Gli Istituti non si assumono alcuna responsabilità per la mancata o errata segnalazione in siti non ufficiali, sebbene si impegnino a monitorare regolarmente le fonti in rete al fine di evitare la diffusione di informazioni inesatte o parziali da parte di altri soggetti (vd. anche la sezione *Il dialogo con gli utenti*).

## L'iscrizione e l'accesso alle sedi

Per accedere ai servizi in sede è necessario aver compiuto 16 anni. L'iscrizione è gratuita e immediata, presentando un documento di riconoscimento in corso di validità e compilando l'apposita richiesta.



## IN CASO DI EMERGENZA

In caso di situazioni di emergenza, come quella manifestatasi durante la pandemia Covid-19, può essere disposta la temporanea sospensione di alcuni servizi e la riduzione dell'orario di apertura, fino alla totale chiusura.

Possono inoltre essere disposte misure organizzative specifiche, quali per esempio l'accesso degli utenti anche per la Biblioteca d'Arte solo su prenotazione o il contingentamento degli ingressi.

Tempestiva comunicazione sarà data tramite tutti i canali a disposizione e in particolare nel sito web degli Istituti:



[https:// bibliotecaarte.milanocastello.it](https://bibliotecaarte.milanocastello.it)

<https://numismatica.milanocastello.it>

## Trattamento dei dati personali degli utenti

I dati personali sono trattati unicamente ai fini della realizzazione dei servizi e delle attività al pubblico degli Istituti, nonché – in forma anonima e aggregata – per indagini statistiche e rilevazione della qualità dei servizi.

Il trattamento è svolto nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza, secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679, *Regolamento generale sulla protezione dei dati personali*.

L'informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 è affissa nei locali al pubblico degli Istituti ed è pubblicata in rete agli indirizzi:



<https://bibliotecaarte.milanocastello.it/it/content/orari-e-contatti>

<https://numismatica.milanocastello.it/it/content/orari-e-contatti>

## I servizi

### Consultazione cataloghi

Per il patrimonio librario sono disponibili i seguenti cataloghi in formato elettronico, consultabili anche in sede:



- *Per i libri a stampa moderni e i periodici*  
SBN-Polo Regione Lombardia:  
<https://www.biblioteche.regione.lombardia.it/vufind/Searchopacrl/Home>  
SBN nazionale: <http://www.sbn.it>

Il materiale archivistico è in buona parte ordinato e presente a catalogo nel sito di Lombardia Beni Culturali, con schede di riferimento nel portale SIUSA (Sistema Informativo Unificato per le Soprintendenze Archivistiche):

<https://www.lombardiabeniculturali.it/>

<https://siusa.archivi.beniculturali.it/>

### Consultazione in sede di libri e documenti

Il patrimonio documentario e bibliografico degli Istituti è accessibile alla consultazione in linea di principio senza limitazioni. I materiali archivistici sono accessibili di norma su appuntamento.

Sono disponibili per la consultazione anche risorse elettroniche ad accesso locale, banche dati specializzate, cataloghi cartacei pregressi della Biblioteca d'Arte (per autori e soggetti), dell'Ente Raccolta Vinciana e della Raccolta Grassi, depositata presso la Galleria d'Arte Moderna di Milano.

Nella Biblioteca d'Arte dalle 12.30 alle 14.00 e in Emeroteca dalle 12.30 alle 13.30 il servizio di richiesta e consegna materiali è sospeso; è possibile

rimanere nelle sale studio esclusivamente per la consultazione di quanto già richiesto.

I tempi di attesa per le richieste sono contenuti di norma entro 15 minuti. Tempi più lunghi possono essere necessari nel caso di materiale di particolare pregio o di grandi dimensioni. I motivi di eventuali ritardi sono sempre comunicati all'utente.

È comunque utile consultare sempre preventivamente il sito web degli Istituti per conoscere eventuali restrizioni temporanee, come ad esempio l'obbligo della prenotazione o il contingentamento degli ingressi, in caso di situazioni eccezionali di emergenza (vd. p. 13).

Alcuni esemplari potrebbero essere temporaneamente esclusi dalla consultazione perché in mostra presso altri enti, oppure perché sottoposti a interventi di manutenzione conservativa.

In particolare, per l'elenco aggiornato dei materiali in mostra si veda il sito web degli Istituti, alla pagina *Avvisi*:



<https://bibliotecaarte.milanocastello.it/it/avvisi>

<https://numismatica.milanocastello.it/it/avvisi>

Nelle sale studio e in tutte le aree al pubblico è richiesto in generale un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti e dell'integrità e buona conservazione del patrimonio degli Istituti.

È possibile portare nelle sale studio libri personali previa segnalazione al personale che presidia l'ingresso e le sale studio.



La Direzione si riserva, attraverso opportuna istruttoria, di precludere definitivamente l'accesso e l'utilizzo dei servizi di consultazione per gravi e giustificati motivi, in particolare a coloro che abbiano danneggiato in qualsiasi modo i volumi, la documentazione, gli arredi o le attrezzature e che abbiano tenuto comportamenti comunque incompatibili con la gestione ordinata dei servizi, fermo restando l'obbligo per gli Istituti di segnalazione alle autorità giudiziarie nei casi stabiliti dalla legge.

La Direzione si riserva comunque di valutare se gli utenti stiano utilizzando le sale studio per effettive esigenze di studio e consultazione del materiale ivi conservato.

## **Il comportamento nelle sale studio**

Non disturbare l'attività di lettura degli altri utenti.

Non portare nelle sale studio borse e zaini, comprese le custodie dei PC portatili (da riporre negli armadietti individuali all'ingresso), così come soprabiti e cappotti (da appendere nel guardaroba all'ingresso).

Non introdurre e consumare nelle sale studio cibi e bevande.

Non usare penne, pennarelli ed evidenziatori ma solo matite.

Non usare i cellulari per ricevere o fare telefonate; gli apparecchi devono rimanere spenti ovvero opportunamente silenziati.

Non utilizzare i terminali dedicati all'interrogazione dei cataloghi per visitare siti diversi da quelli impostati.

Non lasciare cavi liberi per l'alimentazione di apparecchiature portatili che possano essere di intralcio.

Non contravvenire alle indicazioni dello staff in caso di emergenza.

### **Informazioni bibliografiche**

Gli Istituti si impegnano a fornire agli utenti informazioni sul patrimonio librario e documentario sia nelle sale studio sia in remoto, a seguito di richiesta telefonica e/o via mail. Il personale verifica la presenza nei fondi degli Istituti di materiali di cui l'utente possa fornire le segnature o almeno sufficienti indicazioni atte al loro reperimento. Il personale di sala supporta inoltre l'utenza nell'utilizzo degli inventari e dei cataloghi descrittivi della documentazione conservata in sede, nonché nella consultazione degli strumenti catalografici per il reperimento di bibliografia secondaria.

## Riproduzioni

Nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e di riproduzione dei beni culturali, gli Istituti offrono inoltre alla propria utenza, per i materiali non ancora digitalizzati, una serie di possibilità alternative.

a. È disponibile in sede un **servizio di fotocopie**.

I tempi e le modalità di consegna delle fotocopie sono da concordare direttamente con il personale addetto al pubblico.

Per le fotocopie in bianco e nero il costo è di 0,10 € (comprensivo di IVA 22%) sia per il formato A4 sia per il formato A3; per quelle a colori il costo è di € 0,31 per il formato A4 e di € 0,61 per il formato A3.

Sono esclusi dalla fotocopiatura i seguenti materiali:

### Materiale librario

- opere a stampa databili fino alla fine del XIX secolo
- opere deteriorate
- opere di pregio e/o particolarmente fragili o in precario stato di conservazione
- volumi di grande formato e in generale repertori ed enciclopedie
- letteratura grigia e tesi di laurea.

### Materiale documentario

- documenti fragili e/o in precario stato di conservazione
- documenti che eccedano le misure dello *standard* A3

b. È consentito inoltre agli utenti effettuare gratuitamente **riprese fotografiche di materiale a mezzi propri** senza l'uso del *flash* e di stativi e con modalità che non comportino alcun contatto fisico del dispositivo di ripresa con l'esemplare. Gli utenti sono invitati a compilare il modulo di richiesta.

Le riprese fotografiche devono comunque essere condotte in modo tale da garantire in ogni fase la salvaguardia dell'originale ed evitare disturbo agli altri utenti.

Il personale addetto al pubblico potrebbe non accogliere la richiesta nel caso in cui non fossero assicurate le suddette condizioni.

c. È possibile infine concordare **riprese fotografiche professionali**, rivolgendosi direttamente al personale presente nelle sale studio oppure scrivendo alle caselle istituzionali:

c.biblioarte@comune.milano.it

c.biblioarcheologica@comune.milano.it

c.emerotecaarte@comune.milano.it

Qualora le **riproduzioni fotografiche, comunque ottenute, siano destinate alla pubblicazione, sia cartacea sia in rete**, l'utente deve richiedere agli Istituti una specifica autorizzazione e provvedere al pagamento, salvo le eventuali previste esenzioni, dei diritti di riproduzione secondo il tariffario vigente (deliberazione della Giunta Comunale n. 3175/2002 esecutiva dal 27.12.2002). Nella richiesta di autorizzazione vanno specificati tipologia, finalità e dati editoriali della pubblicazione.

## **Prestito per mostre temporanee**

Al fine di garantire la tutela e la buona conservazione del materiale raro e antico e di assicurare l'integrità dell'apparato di consultazione non è previsto il servizio di prestito a domicilio.

È invece previsto il prestito a istituzioni pubbliche e private italiane e straniere per l'organizzazione di mostre temporanee nei limiti e alle condizioni stabilite dalla normativa di riferimento.

La gestione del prestito di beni culturali per esposizioni temporanee costituisce uno dei processi certificati nell'ambito del sistema di gestione qualità che il Comune di Milano ha adottato conformemente alla norma UNI EN ISO 9001 (certificato n. 12800 rilasciato dall'istituto di certificazione della qualità CERTIQUALITY).



Le istituzioni interessate possono rivolgersi alla Direzione per chiedere informazioni sulle modalità di richiesta e sulle specifiche condizioni di prestito dei beni librari e documentari appartenenti al patrimonio degli Istituti.

## Attività culturali

Gli Istituti organizzano attività di promozione e valorizzazione del patrimonio quali conferenze ed esposizioni. Le informazioni sulle attività culturali sono pubblicate con congruo anticipo sui rispettivi siti web:



<https://bibliotecaarte.milanocastello.it>

<https://numismatica.milanocastello.it>

e, di volta in volta, attraverso i canali considerati più opportuni. Gli inviti sono inoltre inviati in posta elettronica.

L'indirizzario per la spedizione di inviti e comunicazioni sulle attività culturali è costantemente aggiornato e gestito secondo le norme della *privacy*.

Gli utenti interessati possono chiedere di essere inseriti in tale indirizzario, segnalandolo all'atto dell'iscrizione o inviando una richiesta agli Istituti, anche via mail alle caselle istituzionali:

[c.biblioarte@comune.milano.it](mailto:c.biblioarte@comune.milano.it)

[c.biblioarcheologica@comune.milano.it](mailto:c.biblioarcheologica@comune.milano.it)

[c.emerotecaarte@comune.milano.it](mailto:c.emerotecaarte@comune.milano.it)

Con le stesse modalità i destinatari possono in ogni momento esprimere la volontà di non ricevere più le comunicazioni degli Istituti relative alle attività culturali.

## Il dialogo con l'utente

### Modalità di aggiornamento della *Carta dei servizi*

La *Carta* viene aggiornata ogni qual volta sia utile segnalare all'utenza ulteriori opportunità, nonché nuove e diverse modalità di erogazione dei servizi.

L'aggiornamento può essere necessario anche per emendare il testo da eventuali errori materiali oppure migliorare la forma espressiva o l'impaginato per rendere più chiara la comunicazione.

Gli Istituti si impegnano in ogni caso alla revisione della *Carta* almeno una volta ogni due anni.

### Suggerimenti e reclami

Gli utenti degli Istituti sono invitati a collaborare al miglioramento continuo dei servizi e della *Carta*, comunicando i propri suggerimenti e osservazioni al personale addetto al pubblico, oppure inviando un messaggio di posta elettronica ai rispettivi indirizzi:  
c.biblioarte@comune.milano.it  
c.biblioarcheologica@comune.milano.it  
c.emerotecaarte@comune.milano.it

Gli utenti sono altresì invitati a collaborare al monitoraggio delle fonti informative in rete che riguardano gli Istituti, segnalando in particolare l'eventuale presenza di informazioni inesatte o parziali in siti non ufficiali.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto del servizio erogato presso gli Istituti e non abbia ricevuto il riscontro adeguato alle proprie osservazioni da parte del personale addetto al



pubblico e dalla Direzione, può presentare un reclamo secondo le seguenti modalità:



- via web, collegandosi al portale del Comune di Milano  
<https://comune.milano.it>, sezione ContattaMi.
- in formato cartaceo, compilando il “Modulo segnalazione reclamo”, in distribuzione presso gli Istituti, e consegnandolo presso gli sportelli indicati nel modulo stesso.

L’Amministrazione Comunale si impegna a rispondere al reclamo entro il termine di 30 giorni dalla data di inoltro all’ufficio o servizio competente.

#### Annotazioni



.....

.....

.....

.....

### **Biblioteca d'Arte**

Castello Sforzesco • Cortile delle Armi

Tel 02.884.63680

e-mail [c.biblioarte@comune.milano.it](mailto:c.biblioarte@comune.milano.it)

sito internet [https:// bibliotecaarte.milanocastello.it](https://bibliotecaarte.milanocastello.it)

lunedì-venerdì: 9.30-16.30

### **Biblioteca Archeologica e Numismatica**

Castello Sforzesco • Cortile delle Armi

e-mail [c.biblioarcheologica@comune.milano.it](mailto:c.biblioarcheologica@comune.milano.it)

sito internet [https:// numismatica.milanocastello.it](https://numismatica.milanocastello.it)

Consultazione su appuntamento

### **Emeroteca**

Via Cimarosa 1

Tel 02.884.65285

e-mail [c.emerotecaarte@comune.milano.it](mailto:c.emerotecaarte@comune.milano.it)

Consultazione su appuntamento  
il lunedì e il giovedì: 9.15-16.00

Responsabile  
dott.ssa Isabella Fiorentini

*Testo aggiornato*  
24 giugno 2024