



CIVICA RACCOLTA DELLE STAMPE  
"ACHILLE BERTARELLI"



Comune di  
Milano

## **CIVICA RACCOLTA DELLE STAMPE "A. BERTARELLI"**

### **CARTA DEI SERVIZI**

#### **Definizione**

La Carta dei Servizi si presenta agli utenti come strumento di chiarezza dell'offerta e dell'impegno a perseguire qualità ed efficienza sulla base delle risorse disponibili, allo scopo di regolare in proposito i rapporti fra gli Istituti e coloro che fruiscono del Servizio.

Il documento si ispira a:

- principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;

#### **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

##### ***Natura giuridica-istituzionale***

La Civica Raccolta delle Stampe A. Bertarelli situata nel Castello Sforzesco è un Istituto culturale del Comune di Milano inserito nelle Civiche Raccolte Grafiche e Fotografiche e afferente all'Area Soprintendenza Castello, Musei Archeologici e Musei Storici della Direzione Cultura del Comune di Milano.

##### ***Storia e tipologia***

La collezione porta il nome del fondatore, Achille Bertarelli (Milano 1863 - Roma 1938), che nel 1925 donò al Comune di Milano circa 300.000 documenti a stampa, che costituiscono il primo nucleo della Raccolta.

L'Istituto oggi conserva più di un milione di opere, tra cui circa 80.000 stampe artistiche antiche e moderne: dalle prime prove xilografiche del Quattrocento alla grafica contemporanea. I più celebrati Maestri sono presenti, Dürer, Mantegna, Rembrandt, Goya, fino ad arrivare a Matisse, Giorgio Morandi, e Munch, solo per citare i più noti. Ad esse si aggiungono stampe di soggetto storico, religioso e popolare (scene di feste, giochi, calendari, almanacchi, cartoline, menù, inviti e biglietti da visita); carte geografiche, piante e vedute di città, di monumenti, ritratti e disegni. Completano la collezione, tavole inerenti la storia del costume e della moda, ex libris ed un fondo consistente di manifesti pubblicitari, firmati da alcuni tra i più importanti cartellonisti, quali Hohenstein, Cappiello, Metlicovitz, Dudovich.

Rilevanti e preziosi risultano i fondi "Eugenio e Mario Quarti" e "Alessandro Mazzucotelli", composti da disegni, maquette, fotografie inerenti gli arredi e l'arte del ferro dalla fine dell'Ottocento ai primi decenni del Novecento.

Alla Raccolta è annessa una biblioteca specialistica che conserva, oltre a 750 testate di periodici cessati e correnti, 3.500 libri antichi illustrati e 24.000 volumi moderni inerenti la

storia e le tecniche dell'incisione, la grafica editoriale e la grafica pubblicitaria, cataloghi di collezioni museali e di mostre. Degna di nota è anche la sezione costumi costituita da 1100 monografie riguardanti la storia della moda e dalla biblioteca personale di Rosita Levi Pisetzky , comprendente 1300 pubblicazioni antiche e moderne che documentano l'evoluzione storica di capi di abbigliamento, arte tessile, lavori femminili, gioielli, pettinature, cosmesi, leggi sontuarie e galateo

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nello svolgimento delle proprie attività, la Civica Raccolta delle Stampe A. Bertarelli si ispira ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### **- Uguaglianza**

I servizi vengono erogati senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Inoltre, la Raccolta garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

#### **- Imparzialità**

La Raccolta Bertarelli ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

#### **- Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

#### **- Partecipazione**

La Raccolta Bertarelli al fine di favorire il miglioramento dei servizi accoglie suggerimenti, osservazioni e reclami da parte dell'utenza.

#### **- Sicurezza e riservatezza**

La Raccolta Bertarelli garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti, comunicati, diffusi a terzi.

#### **- Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche.

#### **- Qualità dei servizi**

La Raccolta adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)".

Il direttore, il conservatore e tutto lo staff della Raccolta perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

Sui principi di erogazione dei servizi pubblici si veda il sito web del Dipartimento della Funzione Pubblica: <http://qualitapa.gov.it>

### **SCOPI**

Scopo dell'Istituto è quello di conservare, promuovere e valorizzare il patrimonio. Il materiale viene catalogato attraverso i tracciati di riferimento nazionali forniti dall'ICCD per ciascuna tipologia di opera. Fondamentale e continua risulta l'attività di digitalizzazione che permette in primo luogo una consultazione virtuale finalizzata a preservare le opere da un continuo e dannoso maneggio ed in seconda istanza una più veloce ed efficace ricerca soprattutto per e per quanto riguarda le indagini a carattere iconografico, molto frequenti presso l'Istituto.

La Raccolta Bertarelli promuove periodicamente lezioni, conferenze ed esposizioni temporaneamente destinate a diffondere ed aggiornare il dibattito e la conoscenza nell'ambito della storia dell'incisione. A questo proposito, frequenti e proficui sono i rapporti con altre istituzioni nazionali e internazionali (Gabinetti di Stampe, Università ecc.). Le Mostre che periodicamente vengono proposte hanno lo scopo di far conoscere e valorizzare il ricchissimo patrimonio conservato.

Per quanto concerne la conservazione dei documenti si effettuano periodicamente e con sistematicità lavori di manutenzione conservativa e, laddove è necessario, interventi di restauro.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

### ***I diritti degli utenti***

Il patrimonio dell'Istituto è accessibile alla consultazione in linea di principio senza limitazioni. Le possibili eccezioni sono motivate da ragioni di tutela e buona conservazione di singoli esemplari, per le quali di volta in volta si darà opportuna spiegazione agli utenti. In particolare, per un numero limitato di esemplari rari e preziosi la consultazione è subordinata all'approvazione della Direzione o del personale addetto al pubblico.

L'Istituto si impegna in questi casi a fornire, se esistente, la riproduzione dell'esemplare non disponibile per la consultazione diretta e a segnalare la bibliografia pubblicata.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui servizi, le iniziative e le modalità di accesso e fruizione;
- comunicare con la Raccolta attraverso i canali istituzionali (telefono, posta elettronica)

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando il sito internet all'indirizzo:

**<https://bertarelli.milanocastello.it/>**

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dalla Direzione e l'accesso alla Raccolta è gratuito, secondo le determinazioni adottate dalla Direzione, in accordo con le disposizioni del Comune di Milano.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto del servizio erogato presso la Raccolta delle Stampe A. Bertarelli 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 [www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it), sezione ContattaMi.

- in formato cartaceo, compilando il "Modulo segnalazione reclamo", in distribuzione presso l'Istituto, 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.

### ***I doveri degli utenti***

Gli utenti della Civica Raccolta delle Stampe A. Bertarelli sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento.

Atteggiamenti che contrastino con tali norme potrebbero determinare l'allontanamento dalla struttura.

I visitatori sono tenuti a depositare negli appositi armadietti borse e zaini e ad appendere giacche e cappotti agli attaccapanni. Non si risponde dei valori eventualmente contenuti nelle borse e degli indumenti depositati;

All'interno della Sala di Consultazione è inoltre vietato:

- l'ingresso di animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili;
- fumare in tutti i locali della Raccolta;
- usare il cellulare e consumare cibi e bevande;

Agli utenti è richiesto di consultare il materiale seguendo le opportune indicazioni fornite dal personale di sala.

### **Misure di sicurezza**

L'Istituto è inserito nel programma di gestione della sicurezza del Castello Sforzesco.

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.

Per ragioni di sicurezza, gli utenti presenti sono tenuti a seguire le indicazioni del personale e, se necessario in caso di emergenza abbandonare i locali della biblioteca, favorendo un sicuro deflusso verso l'esterno.

### **SERVIZI**

La Civica Raccolta delle Stampe A. Bertarelli, mette a disposizione dei propri utenti i seguenti servizi

- Schedari e cataloghi cartacei consultabili in Sala Studio negli orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00

- Cataloghi on line:

SBN-Polo regionale lombardo:

<https://www.biblioteche.regione.lombardia.it/vufind/Searchopacl/Home>

SBN nazionale: [www.sbn.it](http://www.sbn.it)

[www.comune.milano.it/graficheincomune](http://www.comune.milano.it/graficheincomune)

[www.lombardiabeniculturali.it/stampe](http://www.lombardiabeniculturali.it/stampe)

- Servizio di distribuzione delle opere su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

- Servizio di reference in sede durante tutto l'orario di apertura.

- Servizio di consulenza on line

- Esposizioni temporanee e conferenze

- Riproduzione digitale su richiesta

- Wi-fi in sede

La Raccolta non prevede servizi di fotocopiatura, prestito e document delivery al pubblico.

Presso la Raccolta è attivo un ufficio mostre che gestisce tutte le operazioni di prestito delle opere ad altre istituzioni per esposizioni temporanee, subordinate al nullaosta rilasciato dalla competente Soprintendenza, in base al D.lgs. 22 gennaio 2004, n.42 Codice per i beni Culturali e del Paesaggio

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).

E' inoltre presente un apposito ufficio destinato agli scambi bibliografici.

### **RIPRODUZIONI**

Le riproduzioni destinate a pubblicazioni sono soggette a una specifica autorizzazione della Direzione e 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). L'utente deve quindi presentare alla Direzione, oltre al modulo di richiesta di riproduzione, una domanda in cui vengano specificati tipologia, finalità e dati editoriali della pubblicazione. Per maggiori informazioni si prega di contattare i numeri : 0288467778/63670

### **CONSULTAZIONE DEI MATERIALI**

- La consultazione dei materiali, avviene tramite appuntamento (Tel. 0288463837 e-mail: [c.craaibertarelli@comune.milano.it](mailto:c.craaibertarelli@comune.milano.it)).

### **CONTATTI**

**CIVICA RACCOLTA DELLE STAMPE "ACHILLE BERTARELLI"  
SERVIZIO RACCOLTE GRAFICHE E FOTOGRAFICHE  
AREA SOPRINTENDENZA CASTELLO, MUSEI STORICI E MUSEI ARCHEOLOGICI  
COMUNE DI MILANO**

### **DOVE SIAMO**

**CASTELLO SFORZESCO, CORTILE DELLE ARMI  
PIAZZA CASTELLO - 20121 MILANO**

**ORARI SALA STUDIO: LUNEDÌ - VENERDÌ 9-15 SU APPUNTAMENTO**

**TEL. 02.88463837**

**E-MAIL [C.CRAAIBERTARELLI@COMUNE.MILANO.IT](mailto:C.CRAAIBERTARELLI@COMUNE.MILANO.IT)**

**[HTTPS://BERTARELLI.MILANOCASTELLO.IT/](https://bertarelli.milano.castello.it/)**

### **CONTATTI**

#### **Direttore**

Soprintendente Direttore dell'Area Soprintendenza Castello, Musei Archeologici e Musei Storici, Castello Sforzesco

**Claudio A. M. Salsi**

Tel. (0039) 02884.63825 – 67786

e-mail [claudio.salsi@comune.milano.it](mailto:claudio.salsi@comune.milano.it)

**Conservatore Civica Raccolta delle Stampe "A. Bertarelli"**

**dott.ssa Giovanna Mori**

Tel. (0039) 02 884 63835

*e-mail [giovanna.mori@comune.milano.it](mailto:giovanna.mori@comune.milano.it)*

**Conservatore collezione novecentesca e contemporanea**

**dott.ssa Ilaria Sandra Torelli**

Tel. (0039) 02 884 63660

*e-mail [ilaria.torelli@comune.milano.it](mailto:ilaria.torelli@comune.milano.it)*

## **CONTATTI SERVIZI**

### **SALA STUDIO**

**Referente Sig. Bruno Daita**

Tel. (0039) 02 884 63837

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

### **SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE**

**Referente Sig.ra Antonella Casali**

Tel. (0039) 02 884 63670

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

### **UFFICIO CATALOGAZIONE E SCAMBI BIBLIOGRAFICI**

**Responsabile dott.ssa Angela Benzan**

Tel. (0039) 02 884 63741

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

### **UFFICIO MOSTRE**

**Referente Sig. Mauro Alberti**

Tel. (0039) 02 884 67778

*e-mail [mauro.alberti@comune.milano.it](mailto:mauro.alberti@comune.milano.it)*