Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. 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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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 e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Area Geografica	Regione
Nord	Trentino-Alto Adige

Indirizzo

Via A. Diaz, 8/A

Città	Cap
Bolzano	39100

Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Bolzano	AS-BZ

Sito Web	Email
https://archiviodistatobolzano.cultura.gov.it/	as-bz@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono Ufficio
Rossella Ioppi	0471264295

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1921

Notizie storiche

Nel 1920, a seguito dell'annessione del Tirolo meridionale all'Italia, l'Archivio di Stato di Trento ereditò dall'amministrazione archivistica austriaca i fondi e la competenza sugli archivi statali del territorio e demandò alla Sezione separata di Bolzano la parte di competenza.La direzione dell'Istituto bolzanino fu affidata inizialmente al medievista Leo Santifaller, il quale, nel 1921, individuò e adattò Castel Mareccio come sede dell'Archivio, dedicandosi contestualmente allo studio e alla pubblicazione della documentazione più antica. La Sezione separata di Bolzano fu elevata nel 1930 ad Archivio di Stato (Regio Decreto 2 giugno 1930, n. 862), con competenza su tutta la provincia di Bolzano.
Il patrimonio documentario conservato è costituito dai documenti restituiti a più riprese dall'Austria ii ottemperanza all'art. 93 del trattato di pace di Saint- Germain (10 settembre 1919), nonché dai versamenti e dai depositi effettuati nel tempo dalle pubbliche amministrazioni.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Accanto alle primarie funzioni istituzionali di conservazione e tutela dei beni archivistici, l'Archivio di Stato di Bolzano promuove con particolare impegno la valorizzazione del proprio patrimonio documentario, con l'obiettivo di renderlo accessibile e fruibile a un pubblico sempre più ampio e diversificato.
Per perseguire tale finalità, l'Istituto sviluppa un articolato programma di attività culturali e formative: vengono allestite mostre documentarie ed esposizioni tematiche volte a far conoscere la storia del territorio attraverso le fonti originali; inoltre, l'Archivio collabora attivamente con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado, offrendo visite guidate e laboratori didattici progettati per avvicinare gli studenti alla ricerca storica e all'uso consapevole delle fonti.

Missione

La missione dell'Archivio di Stato di Bolzano consiste nel garantire la conservazione, la tutela e la valorizzazione del patrimonio documentario affidato, assicurandone la trasmissione alle generazioni future e la piena accessibilità ai cittadini. In qualità di

istituto periferico del Ministero della Cultura, l'Archivio opera lungo quattro direttrici fondamentali: acquisire, custodire e salvaguardare gli archivi degli organi centrali e periferici dello Stato preunitari e postunitari, nonché i fondi documentari ricevuti in deposito, donazione o acquisto, garantendone l'integrità fisica e il corretto ordinamento; esercitare le funzioni di sorveglianza sugli archivi di deposito degli uffici statali presenti sul territorio della provincia di Bolzano, collaborando alle operazioni di scarto e di versamento della documentazione storica; promuovere la libera consultabilità delle fonti; promuovere attività di valorizzazione del patrimonio e incentivare percorsi didattici rivolti alle scuole.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato svolge primarie funzioni istituzionali di tutela, salvaguardia, conservazione, inventariazione, fruizione e valorizzazione del patrimonio documentario. Sul piano della tutela, l'Istituto opera attivamente attraverso le Commissioni di sorveglianza presso gli uffici periferici dello Stato, vigilando sulla corretta gestione, selezione e conservazione della documentazione prodotta. Per garantire l'accesso alle fonti e sostenere l'attività di ricerca storica e amministrativa, l'Archivio mette a disposizione dell'utenza un insieme articolato di servizi specialistici: consultazione in sede; evasione di richieste di ricerca documentaria inoltrate via posta elettronica da utenti impossibilitati a recarsi in sede; rilascio di copie dei documenti conservati, erogato a titolo oneroso (secondo il tariffario vigente) per le istanze provenienti da privati e in forma gratuita per le richieste avanzate da enti pubblici per finalità istituzionali.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Non presenti
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
2	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Rossella	Ioppi
Qualifica	**Telefono Ufficio**
Funzionario archivista	0471264295

Email

rossella.ioppi@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale	Apertura serale
08.00-14.00 (martedì, mercoledì, venerdì); 08.00-17.30 (lunedì e giovedì)	• Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	**Giorni di apertura**
6/9	• Lu • Ma • Me • Gio • Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

sabato, domenica, festività civili e religiose, Lunedì di Pentecoste

Numero di giorni di apertura annua

253

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

No

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Si

Biglietteria

- Ingresso gratuito

Acquisto del biglietto

- Acquisto non previsto

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Acquisto non previsto

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- Per mail

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Schede di sala

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- Scaricabile dal web

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano
- Tedesco

Segnaletica interna

- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

Parcheggio riservato

- No

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

< 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

2

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

Sala studio

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

No

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

No

Schede mobili

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

25%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Gratuito

Audioguide

- Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Non presenti

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Ove esistente, specificare orario

08.00-14.00/17.30

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Giornate Europee del Patrimonio e Domeniche di Carta

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Sigillografia, Didattica

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione

Accordi e convenzioni

- Accordi integrati

Educazione e didattica

Servizi educativi

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Non è presente l'Ufficio

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

Non è in concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

08.00-14.00/17.30

Numero di opere inventariate

12923

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

0

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm… Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- No

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

lunedì e giovedì 08.15-17.15; martedì, mercoledì, venerdì 08.15-13.45

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- No

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Mailing list
- Social network

- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

L'Archivio di Stato si pone l'obiettivo strategico di avvicinare la cittadinanza, con particolare attenzione alle fasce più giovani, alla conoscenza del patrimonio archivistico, rendendola protagonista attiva dei processi di tutela e valorizzazione. L'Istituto incoraggia infatti studenti, laureandi e giovani ricercatori a esplorare e utilizzare le fonti documentarie conservate.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Allo stato attuale non vi sono progetti.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Allo stato attuale non vi sono progetti.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Allo stato attuale non vi sono progetti.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

L'attività di valorizzazione si concretizza attraverso un calendario di esposizioni e iniziative culturali aperte gratuitamente al pubblico, organizzate in occasione dei principali appuntamenti nazionali e internazionali dedicati ai beni culturali: Giornate Europee del Patrimonio, Domeniche di Carta. A supporto delle iniziative in presenza, l'Istituto ha inoltre strutturato un piano editoriale dedicato alla comunicazione digitale, finalizzato a condividere e approfondire sui canali social documenti d'archivio particolarmente significativi.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.
Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.
L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.
Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Archivio di Stato di Bolzano	Via A. Diaz, 8/A - 39100 Bolzano
Tel	**Email**
0471264295	as-bz@cultura.gov.it