



MINISTERO della CULTURA

Archivio di Stato di Alessandria

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'istituto si ispira a “principi fondamentali”.

▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo istituto 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; essi includono, oltre al sito istituzionale, un profilo Facebook.

- *continuità*

L'istituto 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 dell'istituto perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Alessandria è un organo periferico del Ministero della Cultura – Direzione Generale Archivi.

Istituito come Sezione di Archivio di Stato con D.M. del 5 Dicembre 1940, in esecuzione della L. 2006 del 22 Dicembre 1939, divenne Archivio di Stato a seguito del DPR 1409 del 30 Settembre 1963.

Dal 1973 l'Istituto ha sede in un ex edificio industriale costruito verso i primi del XX secolo, originariamente fabbrica di pasta, poi di profilati d'alluminio, quindi di mobili, infine dismesso e concesso dalla Proprietà in locazione al Ministero. Da qualche anno sono in corso i lavori di rifunzionalizzazione della nuova sede demaniale presso la ex Caserma Valfrè di Bonzo, situata nel cuore della città.

L'Archivio di Stato di Alessandria conserva, a titolo di missione istituzionale, la documentazione prodotta dalle Amministrazioni periferiche preunitarie e dagli Uffici statali postunitari del territorio della provincia di Alessandria, gli archivi dei Notai che hanno cessato l'attività anteriormente all'ultimo centennio e i ruoli matricolari e le liste di leva decorsi settant'anni dalla classe cui si riferiscono. A titolo di acquisto, donazione, deposito o comodato conserva inoltre documentazione prodotta da Soggetti non statali (enti pubblici, famiglie, persone).

Del patrimonio conservato garantisce la tutela, la valorizzazione e la fruizione pubblica e gratuita. La ricerca storica è inoltre affiancata da una biblioteca di circa quindicimila titoli con volumi di interesse sia locale che generale.

Partecipando alle Commissioni previste dalla legislazione vigente (D.lgs 42 del 22 Gennaio 2004 – *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*), L'Istituto svolge attività di sorveglianza sugli archivi degli Uffici statali periferici della provincia di Alessandria e di selezione della documentazione, ai fini di futuri versamenti nei propri depositi.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Alessandria garantisce la consultazione del proprio patrimonio archivistico, costituito da oltre 13.000 metri lineari di documenti dall'XI al XXI secolo (anche se per la maggior parte dal XVI secolo).

Tra i fondi più rilevanti si segnalano gli archivi notarili, dei quali è particolarmente notevole quello dei notai che rogarono nel Monferrato dal XIII al XVIII secolo; le raccolte di pergamene, piante, disegni, mappe e fotografie; l'archivio storico del Comune di Alessandria (conservato a titolo di deposito dal 1940), fonte imprescindibile per le ricerche storiche, ricco di preziosa cartografia e codici antichi; gli archivi degli Uffici giudiziari ed in parte dell'antico Senato di Monferrato, degli Uffici di Leva, dell'Intendenza Generale sabauda, del Gabinetto di Prefettura del Regno d'Italia; gli archivi di molte importanti famiglie del Decurionato alessandrino e monferrino; quelli degli Uffici finanziari, degli antichi Uffici d'Insinuazione - poi Uffici del Registro - e delle Conservatorie dei RR.II; gli archivi di alcune importanti Opere Pie e dell'Ospedale dei SS. Antonio e Biagio di Alessandria. Si possono ancora aggiungere l'archivio dell'ENAL (dotato di un cospicuo patrimonio fotografico), dell'ex Riformatorio di Bosco Marengo, quello del Corpo Forestale dello Stato e alcuni archivi di soggetti privati (storici, artisti, progettisti, tecnici, uomini politici). Una peculiarità del patrimonio dell'Istituto è che molta documentazione non riguarda solo la provincia di

Alessandria, ma a che quelle limitrofe: è il caso ad esempio dell'antico archivio notarile del Monferrato, in cui sono comprese località oggi appartenenti alle province di Asti, Cuneo, Savona, Vercelli e Torino, e dei Registri dei ruoli matricolari, che interessano altresì l'intera provincia di Asti – ente istituito solo nel 1935 - e parte di quella di Pavia.

Nella sala di studio situata al pianterreno dell'Archivio di Stato la documentazione è consultata liberamente e gratuitamente, per ricerche di studio o per esigenze legali e amministrative.

Gli inventari, le schede, i cataloghi, gli indici, rubriche e repertori in formato cartaceo e alcuni strumenti di corredo quali dizionari, enciclopedie, repertori ed altre opere di carattere storico locale sono consultabili nelle postazioni situate nella sala attigua alla sala di studio. Gli inventari in formato elettronico si consultano in sala di studio presso una postazione dedicata.

L'Archivio di Stato dispone di una biblioteca di supporto alla consultazione in sede (non è concesso il prestito). Gli schedari ed i moduli per la richiesta delle opere sono collocati nella sala di studio.

Il catalogo della Biblioteca, in costante aggiornamento, è disponibile sul MetaOPAC Librinlinea:

http://www.librinlinea.it/search/public/appl/adv_search.php

La consultazione del materiale archivistico e bibliografico, assistita dai Funzionari Archivistici e dagli Assistenti, avviene nel rispetto di Regolamenti di cui gli utenti sono tenuti a prendere visione.

Sono sottratti alla consultazione o consultabili secondo particolari modalità i documenti che rientrano nelle fattispecie previste dal D Lgs 196 del 30 Giugno 2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali* ed attenendosi a quanto previsto dal D.lgs 42 del 22 Gennaio 2004 – *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio* e s.m.i. (artt. 122. 127), e dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

A fini di tutela, sono inoltre esclusi dalla consultazione i documenti in precarie condizioni conservative o da sottoporre a restauro.

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 8.10 – 13.15 Martedì, giovedì: 8.10 – 16.45 Sabato: chiuso
Giorni di apertura	Tutti i giorni, ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura ordinaria: <ul style="list-style-type: none"> • domenica, festività civili e religiose e del Santo Patrono (10 Novembre), o straordinaria: • eventuale, in caso di spolverature o ricognizioni del materiale documentario, interventi agli impianti ed ai locali, gravi emergenze. Le chiusure straordinarie sono comunicate al pubblico con ampio anticipo
Accoglienza	
Sito web	http://www.archiviodistatoalessandria.beniculturali.it
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Reception all'ingresso
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> •La <i>Guida all'Archivio di Stato di Alessandria</i>; •Materiale informativo riguardante altri Istituti culturali presenti sul territorio; •Pubblicazioni dell'Archivio di Stato
- presenza di segnaletica interna	Regolamento di sala studio, mappe di orientamento, segnali sui servizi al pubblico, segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica esterna	Bachecca esterna, affissa accanto al portone d'ingresso, per avvisi e comunicazioni
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> •Il personale non dispone di divisa •Alcune unità di personale parlano fluentemente inglese, francese, tedesco e spagnolo
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<ul style="list-style-type: none"> •Il servizio di sala studio, situato al piano terra, è accessibile agli utenti con diversa abilità

FRUIZIONE

Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile: - comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Gli inventari dei fondi non liberamente consultabili sono conservati a parte. Il materiale in precarie condizioni di conservazione o che necessita di interventi di restauro/disinfestazione è opportunamente segnalato e sottratto alla consultazione
- capacità ricettiva	In sala di studio sono presenti 12 posti di consultazione, dei quali 11 attrezzati con lampade, leggii e prese elettriche per PC portatili
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	3 pezzi, con una giacenza fino a 3 pezzi per un massimo di 15 giorni. Per quanto riguarda i Registri dei Ruoli Matricolari, alquanto voluminosi e in precarie condizioni di conservazione, è stabilito un numero massimo di movimentazione giornaliera pari a 12 pezzi totali: le prenotazioni che avverranno oltre tale numero saranno rinviate a giornate successive.
- prese al giorno	2 prese giornaliere. È comunque obbligatoria la prenotazione
- esistenza servizio di prenotazione	La prenotazione dei documenti è obbligatoria e deve essere effettuata telefonicamente allo 0131 252794 o inviando una mail all'indirizzo as-salastudio@cultura.gov.it , al quale possono anche essere inviate le richieste di informazioni o di ricerche a distanza sui fondi conservati.
- attesa nel caso di orari fissi	Il tempo di attesa è in genere di circa 30 minuti.
Sale aperte alla fruizione	Sono aperte al pubblico la sala di studio, la sala inventari e, previa prenotazione, la sala mappe, ove gli utenti devono essere accompagnati dagli Assistenti o dai Funzionari Archivistici. La pulizia delle sale è effettuata giornalmente prima dell'orario di apertura al pubblico
Illuminazione	L'illuminazione è a soffitto. Le lampade sui tavoli sono a luce fredda.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	È sistematicamente effettuato il monitoraggio delle sale, delle scale e degli spazi comuni accessibili al pubblico. Non esiste ascensore (al piano superiore sono situati gli uffici).

Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Tutti i giorni durante l'orario di apertura al pubblico.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Schede, inventari a stampa e online, guide tematiche, repertori, rubriche, Guida Generale degli Archivi di Stato (voce Archivio di Stato di Alessandria), Biblioteca d'Istituto, sito internet, SIAS; OPAC SBN. Circa il 50% dei fondi conservati è dotato di strumenti analitici
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Fondi provvisti solo di elenchi di consistenza e di versamento. Circa 50% dei fondi conservati non è dotato di strumenti analitici
- Fondi archivistici e serie dotati di banche dati	<ul style="list-style-type: none"> - Prefettura di Alessandria <i>Affari generali e comunali</i> (in corso) - Prefettura di Alessandria <i>Gabinetto</i> (parziale) - Tribunale di Alessandria <i>Fascicoli penali</i> - Opera Pia di San Giuseppe di Alessandria <i>Schede degli Ospiti</i> - Archivio Storico del Comune di Alessandria <i>Manifesti Teatrali</i> - Notai di Alessandria - Mossi - Sibona - Trotti Bentivoglio
Accesso in rete in sede	Postazione dedicata in Sala di Studio con accesso a richiesta.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	No
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	No
Caffetteria	No
Guardaroba	No. Disponibili attaccapanni in sala inventari.
Deposito oggetti	Gratuito

Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Durante l'orario di apertura o per posta elettronica
Orario del ritiro	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9.00 – 13.00 Martedì, giovedì: 9.00 – 11.30 e 14.00 – 16-30
Orario della cassa	Come sopra
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	In bianco e nero e a colori effettuate dal personale dell'Istituto, previa autorizzazione. Per ragioni di tutela, le fotocopie sono consentite solo laddove le condizioni di conservazione dell'unità archivistica lo consentano
- fotocopie	
- scansioni	Eseguite dal personale dell'Istituto, previa autorizzazione
- fotografie	Eseguite dall'utente con mezzi propri, previa autorizzazione
- altre riproduzioni	Eventuale trasferimento di immagini dalle banche dati dell'Archivio di Stato su supporti forniti dall'utente (DVD, pennette ecc.)
Importi e modalità di pagamento	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopie in b/n (A4 € 0,08 l'una, A3 € 0,15 l'una) e a colori (A4 €1,03 l'una, A3 € 1,81 l'una) da parte del personale dell'Istituto; - fotografie eseguite dal personale dell'Istituto: € 3,00 da singolo originale, € 2,00 da più originali della stessa unità; - scansioni eseguite dal personale dell'Istituto: € 2,00 da singolo originale, € 1,00 da più originali della stessa unità; - fotografie eseguite dall'utente con mezzi propri: gratuite se attuate senza scopo di lucro e per uso studio o personale, previa compilazione di un apposito modulo di autodichiarazione. Non è consentito l'uso di scanner manuali, stativi, treppiedi e fonti di luce. <p>Modalità di pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conto corrente postale (solo per l'Italia) - bonifico bancario (sia per l'Italia che per l'estero) - pago PA (sia per l'Italia che per l'estero) <p>Fotografie e scansioni sono trasmesse via mail al richiedente a seguito di pagamento anticipato. Le copie cartacee sono invece inviate al richiedente previo versamento degli importi dovuti per riproduzione e spedizione. A pagamento effettuato, è anche possibile ritirare le copie direttamente presso la sede dell'Istituto.</p>
Prenotazioni a distanza	e-mail: as-al.salastudio@cultura.gov.it PEC: as-al@pec.cultura.gov.it Tel: 0131 252794 Lettera: Archivio di Stato di Alessandria, via Giorgio Solero, 43 – 15121 Alessandria

Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Sono organizzate mostre ed esposizioni; se proposte da altri soggetti, è necessaria l'autorizzazione della Direzione Generale Archivi (art. 48 del D. lgs. 42/2004)
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Partecipazione a mostre, conferenze, seminari, presentazioni editoriali
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Si realizzano pubblicazioni in proprio e si partecipa a pubblicazioni esterne realizzate con l'ausilio delle fonti documentarie conservate nell'Istituto
Diffusione delle attività/iniziativa	Le attività istituzionali sono comunicate sul sito internet, la pagina Facebook e Instagram, il canale YouTube, la mailing list e le notizie sui media locali
Risorse aggiuntive	Eventuali sponsorizzazioni
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	Sì
- laboratori artistici e di animazione	No
- corsi di formazione per docenti scolastici	Sì
- corsi di formazione per operatori didattici	Sì
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Sono proposti tirocini universitari curriculari, stages e progetti didattici specifici

Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sito web, canali social, mailing list, notizie sui media locali
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Fornita dai Funzionari Archivistici dell'Istituto
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato): https://sias.archivi.beniculturali.it/cgi-bin/pagina.pl?RicProgetto=as-alessandria Inventari, elenchi e rubriche disponibili sul sito internet istituzionale: http://www.archiviodistatoalessandria.beniculturali.it/index.php?it/221/strumenti-di-ricerca-consultabili-online Catalogo della Biblioteca sul meta-OPAC <i>Librinlinea</i> : http://www.librinlinea.it/search/public/appl/adv_search.php
Accesso ai documenti online	Progetto <i>Archivio Digitale</i> dell'ICAR: https://www.archiviodigitale.icar.beniculturali.it/it/183/istituto/74/ (sono consultabili le immagini del Catasto sabauda di Alessandria e le pergamene del monastero di Santa Eufemia di Tortona) Portale Antenati: https://antenati.cultura.gov.it/archivio/archivio-di-stato-di-alessandria/ (sono consultabili le immagini relative allo Stato civile napoleonico e i registri parrocchiali del Comune di Alessandria degli anni 1838-1865)
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Sig.ra Anna Maria Zappullo (Funzionaria archivista) Dott.sa Martina Codiglione (Assistente fruizione, accoglienza e vigilanza) Dott.ssa Simona Pascal (Assistente fruizione, accoglienza e vigilanza) Sig. Roberto Gordoglio (Assistente tecnico) Dott. Andrea Spagni (Direttore - Funzionario archivista)
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Partnership con altri istituti culturali per attività di valorizzazione e ricerca

Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Sito internet, mailing list, canali social, comunicati stampa, pubblicazioni, eventi culturali, video
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Rafforzamento delle attività di tutela, valorizzazione e fruizione del patrimonio archivistico
Iniziative finalizzate al miglioramento:	L'Istituto è in attesa del progressivo trasferimento nella nuova sede demaniale presso l'ex Caserma Valfrè, che dispone di più ampi spazi e di adeguate caratteristiche strutturali e funzionali
- delle strutture	
- delle collezioni	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizzazione di strumenti di ricerca e del patrimonio archivistico al fine di una maggiore fruibilità online; • proseguimento del riordino e dell'inventariazione di fondi archivistici e di catalogazione del patrimonio bibliografico; • proseguimento e potenziamento delle attività di restauro; • acquisizione di nuovi fondi archivistici
- dei servizi	Miglioramento dell'offerta al pubblico, soprattutto con l'ausilio delle nuove tecnologie.
- delle attività di valorizzazione	Accordi con altri enti ed associazioni del territorio al fine di promuovere il patrimonio archivistico attraverso pubblicazioni, mostre, conferenze.
RECLAMI	
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> •Indirizzo posta elettronica: as-al@cultura.gov.it •Indirizzo PEC: as-al@pec.cultura.gov.it <p>Non risultano reclami almeno nell'ultimo quinquennio.</p>

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili in sala di studio. I moduli devono essere consegnati al personale incaricato dell'assistenza in sala di studio.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-al@cultura.gov.it o all'indirizzo PEC as-al@pec.cultura.gov.it

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; come stabilito dalla legge 241/1990, si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il già riportato indirizzo e-mail. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio delle eventuali proposte.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ultimo aggiornamento della *Carta*: 6 aprile 2023

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. *accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.*)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO DELLA CULTURA
Direzione Generale Archivi
ARCHIVIO DI STATO DI ALESSANDRIA

Via Solero n. 43 – 15121 Alessandria – tel. +39 0131 252794
as-al@cultura.gov.it – as-al@pec.cultura.gov.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO DELLA CULTURA
Direzione Generale Archivi
ARCHIVIO DI STATO DI ALESSANDRIA

Via Solero n. 43 – 15121 Alessandria – tel. +39 0131 252794
as-al@cultura.gov.it – as-al@pec.cultura.gov.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196; GDPR 2016/679).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days