



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI
E DEL TURISMO

Archivio di Stato di BIELLA

.....

Carta della qualità dei servizi

Gennaio 2016

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 dei servizi negli istituti del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo 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'Archivio 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 Archivio 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

L'Archivio 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'Archivio 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

L'**Archivio di Stato di Biella** è un istituto periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.

La sua storia ha inizio il 29 aprile 1967 quando fu istituita la Sezione di Archivio di Stato di Biella dipendente dall'Archivio di Stato di Vercelli.

Divenuta Biella provincia, l'Archivio acquistò autonomia il 24 maggio 1997.

La **prima sede** fu in palazzo Dal Pozzo della Cisterna in Biella Piazza da dove l'Archivio traslocò nel 1998 per trasferirsi, al Piano, nella **sede di nuova** costruzione posta sul lato nord del cinquecentesco Chiostro di San Sebastiano. La palazzina, ricostruita in superficie, sul sito di edifici demoliti negli anni sessanta, ospita gli spazi aperti al pubblico e gli uffici, mentre i depositi, attualmente in fase di realizzazione, sono previsti su due piani interrati.



In attesa del completamento, si è dovuti ricorrere ad un **deposito sussidiario**, collocato in zona periferica rispetto alla sede: un capannone industriale, anni '50, dove sono stati collocati i due terzi degli archivi.

L'Archivio di Stato di Biella conserva un ingente **patrimonio documentale** (circa 6000 m) datato a partire dal 1082, concernente per la maggior parte il territorio biellese e le zone limitrofe con settori, in particolare negli archivi di famiglie, di interesse nazionale ed europeo, al quale si aggiungono quadri, mobili e oggetti d'arte provenienti da donazioni.

Tale patrimonio è descritto (complessi documentari, inventari, soggetti produttori) nella banca dati del Sistema Informativo degli Archivi di Stato (SIAS) consultabile in rete (www.archivi-sias.it), mentre gli inventari sono accessibili tramite la banca dati "Andromeda" disponibile dalle postazioni di sala di studio e, in parte, in rete dal sito www.asbi.it. Ogni inventario è a disposizione anche in formato cartaceo.

L'Archivio di Stato di Biella si propone come **Spazio aperto per il territorio, "luogo"** che

- si proietta verso l'esterno attraverso le fonti conservate e messe a disposizione della ricerca e della conoscenza
- si propone come punto privilegiato per la circolazione di esperienze, idee, informazioni.

Attività e servizi

■ **Luogo per la ricerca**

L'Archivio apre al pubblico la sala di studio in

- **Biella, via Arnulfo 15/a** Orario: **lunedì-venerdì dalle 8.30 alle 15.30**

Previa domanda di ammissione, è possibile la consultazione dei fondi conservati.

Il materiale da consultare, viene prelevato dalle ore 9 alle 12.30.

È disponibile il servizio di riproduzione.

Il materiale archivistico conservato presso il deposito sussidiario di via Triverio 12 deve essere prenotato.

La sezione Catasti dell'Archivio Storico della città di Biella è consultabile, su prenotazione.

Le prenotazioni possono essere effettuate tramite mail all'indirizzo as-bi@beniculturali.it oppure telefonando al n. 015 21805 da lunedì a venerdì dalle ore 9 alle ore 12.

I testi della **Biblioteca** dell'Istituto che aderisce al Polo bibliotecario biellese (polo SBN), sono consultabili in loco a supporto della ricerca. Non è previsto prestito.

Il regolamento per il servizio di consultazione è disponibile presso la sala di studio e/o in rete dal sito www.asbi.it.

■ Tutela

L'Istituto svolge **attività di tutela** sugli archivi degli uffici territoriali dello Stato attraverso le Commissioni di sorveglianza e sugli archivi degli enti pubblici e locali partecipando ai gruppi di lavoro.

A richiesta vengono organizzati corsi di formazione archivistica per gli operatori e i responsabili degli archivi.

■ Luogo di formazione

L'**offerta didattica e formativa** è rivolta innanzitutto alla scuola attraverso percorsi-laboratorio studiati, anche in collaborazione con altri istituti culturali cittadini, per classi di ogni ordine e grado, visite guidate di conoscenza dell'Istituto o percorsi tematici concordati con gli insegnanti

Corsi di educational e conferenze sono proposti per la **formazione permanente degli adulti** in collaborazione con UPBeduca-Università Popolare Biellese.



■ Luogo di comunicazione

L'attenzione al territorio caratterizza la programmazione degli eventi di **promozione** la cui organizzazione vede sempre l'Archivio al centro di collaborazioni con gli Istituti che formano la rete del Distretto culturale provinciale.



A sostegno delle attività dell'Archivio operano i volontari di **ArchiVivo-Associazione Amici dell'Archivio di Stato di Biella**.

Informazioni più dettagliate e l'elenco completo delle pubblicazioni dell'Archivio di Stato di Biella si possono trovare sul sito www.asbi.it ideato per essere contemporaneamente uno strumento di comunicazione e di lavoro.



Referente per la compilazione della Carta dott.ssa Graziana Bolengo

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	36 ore settimanali da lunedì a venerdì ore 8.30-15.30
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di: ■ chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono) ■ chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i>	Tutti i giorni ad eccezione di sabato, domenica, festività civili e religiose Le chiusure straordinarie vengono comunicate con largo anticipo tramite avvisi in sede e sul sito.
Accoglienza		
Sito web	<i>SI/NO</i>	www.asbi.it ● Avvisi evidenziati sulla home page nella sezione news
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	La prima accoglienza viene effettuata all'entrata dove sono fornite all'utente tutte le informazioni utili.
■ disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI/NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Guida all'Archivio di Stato di Biella,</i> consultabile in loco ● Dépliant e segnalibro con orari e informazioni utili ● Dépliants sulle varie iniziative anche degli altri Istituti culturali del territorio
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	Mappe di orientamento a norma di legge e segnaletica per tutti i "luoghi" dell'Istituto
● presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	Nome dell'Istituto e orari di apertura sono presenti sulla facciata esterna
Addetti ai servizi e personale di sala		<ul style="list-style-type: none"> ● Il personale che opera a contatto con il pubblico è dotato di cartellino identificativo ● Non vi sono divise in dotazione ● La responsabile del servizio è in grado di comunicare in lingua inglese e francese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità.	<i>SI</i>	I locali aperti al pubblico sono accessibili al 90%. Barriera presente solo al Centro studi cav. Pietro Torrione
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	Sono disponibili servizi igienici per persone con diversa abilità

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile:		
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<i>Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro</i>	L'elenco dei fondi non disponibili è a disposizione in Sala di studio. La non consultabilità è evidenziata anche nelle schede degli inventari elettronici. La comunicazione di non consultabilità occasionale viene fornita di volta in volta in forma scritta tramite cartelli di avviso e/o avvisi inseriti negli inventari e attraverso il sito.
• capacità ricettiva	<i>Almeno 15 posti di consultazione di cui almeno il 20% con prese elettriche per PC portatili</i>	n. 16 posti di cui 3 con prese elettriche per PC portatili Aula didattica con 25 posti.
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<i>Almeno 3 unità archivistiche</i>	Di norma 10 unità archivistiche al giorno. Le eccezioni sono opportunamente segnalate e riguardano i fondi a prenotazione.
▪ prese al giorno	<i>Almeno 3 prese durante l'apertura antimeridiana</i>	Presenza continua dalle 9.00 alle 12.30. Prenotazione per i casi specifici indicati.
- esistenza servizio di prenotazione	<i>SI/NO</i>	Prenotazioni telefonando al n. 015 21805 da lunedì a venerdì ore 9-12 Oppure tramite mail as.bi@beniculturali.it .
- attesa nel caso di presa continua	<i>Non più di 60 minuti</i>	Non più di 15 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	<i>Non più di 60 minuti Non più di 2 giorni quando il materiale è conservato in depositi fuori sede</i>	Si vedano le indicazioni specificate per i fondi a prenotazione
Sale aperte alla fruizione		Sala studio, aula didattica, Centro studi Torrione aperti alla fruizione La pulizia viene regolarmente svolta da lunedì a giovedì.
Illuminazione	<i>SI</i>	L'illuminazione diretta e indiretta delle sale risulta idonea. In caso di troppa luce dall'esterno è possibile schermare le finestre.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Le manutenzioni ordinarie sono regolarmente svolte.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>Almeno per il 60% dell'orario di apertura</i>	<ul style="list-style-type: none"> •Almeno per il 60% dell'orario di apertura sono disponibili archivisti •Il personale è munito di cartellino identificativo con indicata la qualificata •Non vi sono divise in dotazione
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:		<ul style="list-style-type: none"> •E' presente un referente per le disabilità munito di cartellino identificativo •Non vi sono divise in dotazione
■ in via continuativa	<i>SI/NO</i>	No
■ su richiesta quando non presente in via continuativa	<i>SI/NO</i>	In caso di necessità in orario di apertura
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:		
■ Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	<i>SI</i>	Inventari analitici a stampa 42%, repertori 3% per un totale del 45% rispetto ai fondi conservati, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato e alla Guida dell'Archivio di Stato di Biella
■ Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	<i>SI</i>	Elenchi ed inventari sommari: 25% rispetto ai fondi conservati
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	<i>SI/NO</i>	L'elenco è disponibile presso la sala di studio, i punti di accoglienza e in rete.
Accesso in rete in sede	<i>SI/NO</i>	Da apposita postazione presso la sala di studio previa autorizzazione. È consentito il solo accesso alle banche dati e ai siti finalizzati alla ricerca.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		
- Strumenti e sussidi specifici	<i>SI/NO</i>	NO
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Ampiezza		
Bookshop	<i>SI/NO</i>	NO
Caffetteria	<i>SI/NO</i>	E' presente una zona ristoro interna
Guardaroba	<i>SI/NO</i>	NO
Deposito oggetti	<i>SI/NO</i>	In armadietti con apposita chiave numerata

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 8.30-15.00
Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 8.30-15.00
Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 8.30-15.00. Pagamento in contanti con rilascio di regolare ricevuta.
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
● Possibilità di effettuare:		
• fotocopie	<i>SI</i>	Servizio eseguito su domanda con consegna del lavoro entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta. A causa della carenza di personale il servizio potrebbe essere sospeso, previa comunicazione, in alcuni periodi dell'anno
• microfilm	<i>SI/NO</i>	NO
• copie digitali	<i>SI/NO</i>	Servizio eseguito su domanda con consegna del lavoro entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta A causa della carenza di personale il servizio potrebbe essere sospeso, previa comunicazione, in alcuni periodi dell'anno
• fotografie	<i>SI/NO</i>	Con mezzi propri previa autorizzazione. Viene chiesta la consegna del negativo per foto analogiche.
• altre riproduzioni	<i>SI/NO</i>	Possibilità di effettuare lucidi previa autorizzazione
- Prenotazioni a distanza	<i>SI/NO</i>	Le richieste di riproduzione possono pervenire tramite mail, fax o lettera purché sia esattamente indicato il documento da riprodurre. Le copie sono inviate al richiedente, esclusivamente in formato digitale previo versamento, tramite bollettino postale intestato alla competente Tesoreria territoriale, degli importi dovuti per la riproduzione. Saranno considerate esigenze diverse solo se documentate
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	100% delle riproduzioni conformi all'originale

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	<i>SI/NO</i>	In occasione degli eventi istituzionali o in collaborazioni con gli Istituti che formano la rete del Distretto culturale provinciale.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI/NO</i>	In occasione degli eventi istituzionali o in collaborazioni con gli Istituti che formano la rete del Distretto culturale provinciale, in alternativa alle mostre
Visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	Visite guidate a richiesta o con percorsi tematici in occasione degli eventi istituzionali o in collaborazioni con gli Istituti che formano la rete del Distretto culturale provinciale, in alternativa a mostre ed eventi.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI/NO</i>	http://www.asbi.it/docs/pubblicazioni_archivio.pdf
Comunicazione delle attività/iniziative	<i>SI/NO</i>	La comunicazione avviene attraverso il sito, i quotidiani locali, dépliant e locandine.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI/NO</i>	NO
Affitto degli spazi	<i>SI/NO</i>	NO
Altro	<i>SI/NO</i>	NO
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziative:		Percorsi-laboratorio per le scuole di ogni ordine e grado, visite guidate di conoscenza dell'Istituto o percorsi tematici concordati con gli insegnanti Corsi di educational e conferenze proposti per la formazione permanente degli adulti http://www.asbi.it/index.html?fase=didattica
- visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	SI
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI/NO</i>	Laboratori di animazione sui beni archivistici
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/NO</i>	Vedi http://www.asbi.it/educational.html
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI/NO</i>	Vedi http://www.asbi.it/educational.html
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<i>SI/NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto di ricostruzione delle fonti ebraiche nel Biellese (Liceo scientifico-Biella) • Progetto “Le fonti raccontano...” con UPBeduca-Università Popolare Biellese
- altre iniziative	<i>SI/NO</i>	Laboratori su richiesta dei docenti anche in collaborazione con altri enti/istituti

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Comunicazione con mezzi tradizionali e tramite web nei mesi di aprile-maggio e settembre con ripresa all'attivazione delle iniziative. Open day e incontri mirati per le nuove proposte.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA		
Ampiezza		
Informazione qualificata	<i>SI</i>	Risposta dell'Archivista o dell'incaricato URP a mezzo posta elettronica, fax o lettera previa ricognizione dei fondi posseduti, per ricerche di dati facilmente individuabili o informazioni generali per l'avvio della ricerca. Non si eseguono ricerche complesse.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<i>SI/NO</i>	Descrizione del patrimonio on-line sul sito www.asbi.it e tramite Sistema Italiano degli Archivi di Stato (SIAS) Banca dati consultabile dal sito www.asbi.it per parte degli inventari
Accesso ai documenti on line	<i>SI/NO</i>	http://www.asbi.it/150/
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	dott.ssa Elena Rizzato tel. 015 21805 - fax 015 2438378 - mail asbi@beniculturali.it
Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>	Entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- Enti territoriali	<i>SI/NO</i>	/ <ul style="list-style-type: none"> • Permangono gli accordi già da tempo sottoscritti per la conservazione, valorizzazione e promozione dell'Archivio storico della città di Biella e degli archivi storici depositati da 27 comuni. • Partnership con Provincia di Biella, Regione Piemonte, Soprintendenza Archivistica per il Piemonte e la Valle d'Aosta, ANAI per la creazione del “Centro rete biellese per gli archivi del tessile e della moda” per promuovere la cultura del tessile. Si veda: http://www.archivitessili.biella.it/site/home.html • Partnership con Assessorato alla Cultura della città di Biella, Museo del Territorio Biellese, Biblioteca Civica, in progetti di promozione della cultura locale. Si veda: “Biellesi tessitori di unità” http://www.asbi.it/150/ • Adesione al Sistema Bibliotecario Biellese con accesso a SBN
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	<i>SI/NO</i>	Costituzione dell'associazione ArchiVivo-Amici dell'Archivio di Stato di Biella con lo scopo di sostenere le attività dell'Istituto e proporre progetti di valorizzazione del patrimonio. Progetti: <ul style="list-style-type: none"> • Percorso tematico di valorizzazione degli oggetti d'arte del Centro studi Torrione con restauro conservativo dei quadri • “Le fonti ebraiche biellesi” creazione di percorsi, non solo archivistici, tra le fonti che documentano la presenza ebraica nel Biellese dal medioevo ad oggi. • “Paesaggio e storia: mappe catastali e territorio” ricostruzione del territorio della città di Biella a partire dalla catastazione settecentesca.
Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>SI/NO</i>	Partnership con ANAI per la creazione del “Centro rete biellese per gli archivi del tessile e della moda” per promuovere la cultura del tessile.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- Onlus	<i>SI/NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Socio fondatore del Centro studi Generazioni e Luoghi-archivi Alberti La Marmora per la tutela e la valorizzazione degli archivi della famiglia. Partnership nel ciclo di mostre sui quattro generali La Marmora. • Accordo con UPBeduca- Università Popolare Biellese per cicli di formazione sulle fonti e, in particolare sulle fonti musicali. • Accordo con Stile libero onlus per la partecipazione a Memorandum, festival della fotografia storica (tre festival) • Accordo con Comunità Ebraica di Vercelli, Biella, Novara e VCO per il progetto di ricerca sulle Fonti ebraiche biellesi (vedi ArchiVivo)
- Operatori economici	<i>SI/NO</i>	NO
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		L'Archivio partecipa a incontri, assemblee, consigli. Promuove la pubblicazione sul proprio sito dei risultati che abbiano valenza nel settore archivistico collegandoli a quanto pubblicato in rete dagli altri soggetti.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		Gli obiettivi di miglioramento potranno essere raggiunti solo in presenza di sostegno finanziario da parte degli Organi Superiori.
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	<i>SI/NO</i>	Ultimazione dei depositi interrati della sede per permettere una più razionale conservazione del patrimonio e far fronte agli obblighi istituzionali di ritiro degli archivi storici degli uffici periferici dello Stato
dei fondi archivistici	<i>SI/NO</i>	La possibilità di incremento è legata all'ultimazione del cantiere per la sede.
dei servizi	<i>SI/NO</i>	Non sono previsti spazi per servizi aggiuntivi.
delle attività di valorizzazione	<i>SI/NO</i>	Considerata la mancanza di personale, si possono al massimo mantenere gli standard sopra indicati. Si pensa ad un potenziamento del sito come strumento di valorizzazione (percorsi tematici)
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</i>	La presentazione dei reclami può avvenire secondo le indicazioni riportate al paragrafo IV

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 la dott.ssa Elena Rizzato responsabile del settore dei Servizi al Pubblico

Per la presentazione dei reclami è possibile:

- compilare i moduli disponibili presso il punto di accoglienza e consegnarli al personale addetto;
- inviare via e-mail all'indirizzo as-bi@beniculturali.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet www.asbi.it e specificando nell'oggetto del messaggio "reclamo di servizio"
- inviare un fax al numero 015 2438378

L'istituto effettua un monitoraggio mensile dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'Istituto può attivare le seguenti forme di ristoro

- omaggio di opuscoli, guide e pubblicazioni a disposizione dell'istituto.
- informazione tramite mailing-list sugli eventi organizzati e sull'attivazione di nuovi servizi

Con le stesse modalità, gli utenti, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- indagini per rilevare l'interesse per il mondo degli Archivi

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet, e diffusa presso il punto di accoglienza.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento **ogni due anni** e ogni qualvolta si renda necessario per sostanziali modifiche del servizio.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Biella

Via Arnulfo 15/a 13900 Biella (BI)
Tel. 015 21.805 Fax 015 24.38.378

www.asbi.it

e mail: as-bi@beniculturali.it – mbac-as-bi@mailcert.beniculturali.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, 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

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