



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Archivio di Stato di FIRENZE.....

Carta della qualità dei servizi

2017 febbraio

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.

- *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 Firenze conserva oltre 75 Km di materiale documentario, dall'VIII sec. ai nostri giorni, raccolto in più di 600 fondi e costituito dalle più diverse tipologie che recano iscritta la memoria storica di Firenze e della Toscana e che fanno dell'Archivio un punto di riferimento per ricercatori di tutto il mondo.

Dalle origini fino al 1988 l'Archivio di Stato di Firenze ha avuto sede nel palazzo degli Uffizi. Colpito dall'alluvione del 1966, l'Archivio è stato nel 1988 trasferito nel nuovo edificio di Piazza Beccarla, progettato da Italo Gamberini e inaugurato ufficialmente il 4 febbraio 1989.

L'Archivio fiorentino ebbe origine nel 1852, come Archivio centrale dello Stato, istituito per volontà del granduca Leopoldo II su impulso di Francesco Bonaini, che ne fu l'organizzatore e primo direttore. Docente di diritto dell'università pisana, Bonaini era espressione del milieu culturale e politico che si raccoglieva attorno a Giovan Pietro Vieusseux e a Gino Capponi e chiedeva da tempo una piena e qualificata apertura delle fonti documentarie al pubblico uso storico.

Nel nuovo istituto affluirono le carte delle magistrature e degli uffici centrali del Granducato di Toscana anteriori al 1815, concentrazioni archivistiche risalenti al Medioevo, alla Repubblica fiorentina, e che furono ordinate secondo criteri metodologici innovatori, codificati nel paradigma del "metodo storico".

Dopo l'Unità d'Italia, stabilito che gli **Archivi di Stato** ricevessero la documentazione non più utile all'amministrazione corrente, anche l'Archivio di Stato di Firenze accolse i primi versamenti di carte degli uffici periferici dello Stato unitario. Altre acquisizioni importanti furono le carte dello Stato civile Toscano (1808-1865), l'archivio notarile moderno, il catasto toscano del secolo XIX e i numerosi archivi privati acquistati, donati o depositati.

L'Archivio di Stato di Firenze, attualmente, secondo quanto previsto dal **Codice dei beni culturali e del paesaggio** (D. leg.vo 42/2004) e nell'ambito delle linee di indirizzo indicate dal **Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo** entro il quale è inserito, esercita le attività relative alla conservazione, tutela e valorizzazione del patrimonio archivistico che esso conserva.

La sala di studio dell'Archivio fiorentino con le sue quasi 17.000 presenze annue è la più frequentata d'Italia, gli utenti non italiani sono attualmente 1 su 5.

Alle presenze fisiche in Sala di studio vanno aggiunti adesso i dati sugli accessi al sito web. E' attraverso il sito web che l'Archivio si apre al pubblico più ampio; del sito web gli utenti consultano intensamente non solo la pagina iniziale o le informazioni di base ma anche tutti i servizi e i contenuti che esso offre: il sistema di richiesta on line dei documenti, gli inventari in formato digitale, la guida ai fondi, e ora anche la riproduzione digitale di interi fondi documentari, primi fra tutti il *Mediceo avanti il Principato* ed il fondo *Diplomatico* (sono alcuni milioni gli accessi alle varie pagine del sito registrati in un anno).

Le aree tematiche frequentate dalle ricerche in Archivio per quanto riguarda gli studiosi non italiani riguardano la storia dell'arte, la storia politica, la storia del Rinascimento, ma un grande spazio sta guadagnando anche la storia sociale, in particolare la storia di genere. Per quanto riguarda gli utenti italiani occupa un primo posto la storia dell'arte e dell'architettura (grazie anche alla acquisizione di importanti fondi archivistici di personalità dell'architettura contemporanea: Savioli, Detti etc.). Tuttavia, il pubblico italiano è rappresentato in misura massiccia da ricercatori di storia della proprietà e di storia genealogica e familiare.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio in particolare:

- conserva archivi e documenti originali di interesse storico (secc. VIII-XX) e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca
- promuove e realizza progetti ed eventi culturali che consentono la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato

- svolge attività scientifiche ed educative atte a favorire la diffusione delle conoscenze del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività di tutela nei confronti degli archivi correnti degli Organi e Uffici periferici dello Stato nella città e provincia di Firenze
- Presso l'Archivio di Stato di Firenze, come presso altri 16 tra i maggiori Archivi di Stato italiani, è attiva una **Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica**. Si tratta di un corso di durata biennale, il cui funzionamento è regolato dalla "legge sugli archivi" del 1963 (art.14 del D.P.R. n.1409 del 30.9.1963).

Struttura organizzativa

<http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=54>

Sala di studio

La Sala di Studio è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico per ragioni di studio. Per quanto riguarda gli studenti universitari si richiede una lettera di presentazione personale firmata dal docente che ne segue le ricerche, ed è opportuna una preliminare preparazione di base all'uso delle fonti documentarie, a cura degli stessi docenti.

All'entrata della Sala di Studio l'utente è tenuto a firmare in maniera leggibile il registro di presenza indicando la professione e la nazionalità.

In Sala di Studio non possono essere introdotti borse od altri contenitori per i quali sono a disposizione appositi armadietti a combinazione. Chi ha necessità di portare con sé i propri libri deve farsi consegnare dal personale addetto alla sorveglianza l'apposito tagliando.

Per essere ammessi è necessario esibire un documento di identità e compilare una domanda di ammissione; all'utente verrà consegnata una tessera di validità annuale, successivamente rinnovabile. La tessera, che dà diritto all'accesso all'Istituto e alla consultazione dei documenti, unitamente a un documento di identità, deve essere mostrata al personale di custodia all'entrata e all'uscita dall'Archivio. I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati esclusivamente a fini statistici nel rispetto del decreto legislativo, 196/03 (Codice della *privacy*).

Il referente per la compilazione della Carta è
dr.a Francesca Klein

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	50,15 ore settimanali La Sala di Studio è aperta al pubblico: dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.30 alle ore 17,30 il SABATO dalle ore 8.30 alle ore 13.45
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono: 24 giugno) ▪ chiusura straordinaria di 3 settimane nel mese di agosto l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario <p>Gli eventuali giorni di chiusura straordinaria (assemblee del personale, etc.) sono comunicati con anticipo in Sala di studio e sul sito web dell'Istituto</p>
Accoglienza	
Sito web	Sito web dell'Istituto: http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=2 Cfr. in particolare le NEWS • http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=33
Informazione e orientamento esistenza di un punto informativo	Localizzato al Terzo piano dell'Istituto in Sala di Studio (Sala Inventari)
disponibilità di materiale informativo gratuito	Dépliants sui vari servizi di Sala di Studio disponibili in Sala Inventari (III piano) •Regolamento della Sala di Studio in italiano e in Inglese
presenza di segnaletica interna	Localizzata ai piani di fronte all'uscita degli ascensori
presenza di segnaletica esterna	S/
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa. • Alcuni addetti alla vigilanza parlano inglese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	•100 % di sale/spazi/servizi al pubblico sono accessibili con l'aiuto del personale interno
FRUIZIONE	
Ampiezza	

<p>Disponibilità del materiale fruibile:</p> <p>- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</p>	<p>I documenti conservati negli archivi di Stato sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli contenenti dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici, allegato al Codice in materia di protezione dei dati personali.</p> <p>ESCLUSIONE TEMPORANEA DALLA CONSULTAZIONE</p> <p>La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotoreproduzione i documenti qualora il loro stato di conservazione lo consigli.</p> <p>L'elenco dei fondi non disponibili è consultabile e collocato sul bancone dalla Sala inventari in Sala di Studio.</p>
<p>capacità ricettiva</p>	<p>110 posti di consultazione di cui 98 con prese elettriche per p.c. portatili</p>
<p>unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno</p>	<p>4 registri / filze / buste / inserti / libri della biblioteca oppure 12 lettere sciolte oppure 8 pergamene</p> <p>Una volta raggiunto il numero massimo di unità archivistiche previste in un giorno, il programma automatizzato inibirà ulteriori richieste.</p> <p>Microfilm e CD sono esclusi dal computo generale dei pezzi archivistici richiesti.</p>
<p>prese al giorno</p>	<p>N 3 prese durante l'apertura antimeridiana</p> <p>Per il materiale disponibile in microfilm o CD sostitutivo non valgono i precedenti orari di richiesta, ma la distribuzione è immediata.</p> <p>ORARIO DELLE RICHIESTE E DI DISTRIBUZIONE DEI DOCUMENTI</p> <p>Dal Lunedì al Giovedì Ora della richiesta entro le 9.30 - distribuzione alle ore 10.30 Ora della richiesta entro le 10.30 - distribuzione alle ore 11.30 Ora della richiesta entro le 11.30 - distribuzione alle ore 12.30 Ora della richiesta dopo le 11.30 - distribuzione alle ore 10.30 del giorno successivo</p> <p>Al Venerdì Ora della richiesta entro le 9.30 - distribuzione alle ore 10.30 Ora della richiesta entro le 10.30 - distribuzione alle ore 11.30 Ora della richiesta entro le 11.30 - distribuzione alle ore 12.30 Ora della richiesta dopo le 11.30 - distribuzione alle ore 10.30 del lunedì successivo</p> <p>Al Sabato Ora della richiesta fra le 9.30 e le 13.30 - distribuzione alle ore 10.30 del lunedì successivo</p> <p>Il sabato non si effettuano distribuzioni ma sono consultabili i documenti già in deposito ed i microfilm o CD sostitutivi</p>

esistenza servizio di prenotazione	<p>E' attivo il servizio di richieste on line</p> <p>http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=90</p> <p>Gli utenti in possesso di tessera di ammissione possono inoltrare on-line le richieste per la consultazione di unità archivistiche di cui già conoscono la segnatura, con le stesse modalità in uso in sala di studio.</p> <p>Sono abilitati al servizio anche gli utenti con tessera scaduta (che dovranno provvedere a rinnovare in sala di studio).</p>
attesa nel caso di presa continua	<p>I documenti richiesti dal lunedì al venerdì entro le ore 11.30: attesa di 60 minuti</p> <p>I documenti richiesti dopo le ore 11.30 sono consegnati alle 10.30 del giorno successivo</p> <p>I documenti richiesti dopo le ore 11.30 del venerdì sono consegnati alle 10.30 del lunedì successivo</p> <p>Per i documenti conservati nel deposito di Sesto Fiorentino è possibile la consultazione <u>su appuntamento</u> con i funzionari responsabili nel giorno di martedì (ore 9-17)</p>
attesa nel caso di orari fissi	Vedi sopra
Sale aperte alla fruizione	<p>1</p> <p>pulizia sistematica svolta 5 volte la settimana</p>
Illuminazione	predisposta e studiata per evitare sforzi eccessivi da parte dello studioso
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<p>Presente al seguente orario:</p> <p>Lunedì-Venerdì: ore 9-17.30</p> <p>Sabato: ore 9-13.30</p> <p>il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa</p>
su richiesta quando non presente in via continuativa	Rivolgersi al personale di sala di studio
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	<p>Cfr. elenco fondi sul sito web dell'Archivio:</p> <p>http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=71</p>
Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	Si tratta di inventari analitici o a stampa, guide tematiche, repertori oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato, coprono circa il 75 % dei fondi conservati
Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	<p>Cfr. elenco fondi sul sito web dell'Archivio</p> <p>http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=71</p> <p>Si tratta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elenchi di consistenza ▪ Elenchi di versamento

	<i>Coprono circa il 25% dei fondi conservati</i>
Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ceramelli Papiani < http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=103 > ▪ Diplomatico (http://www.archiviodistato.firenze.it/pergasfi/) ▪ Mediceo avanti il Principato < http://www.archiviodistato.firenze.it/map/ > ▪ Guida ai documenti catastali < http://www.archiviodistato.firenze.it/catastotoscano/ > • Guida ai documenti dello Stato civile < http://www.archiviodistato.firenze.it/statocivile/ > • Progetto archivi digitalizzati (varie serie digitalizzate): < http://www.archiviodistato.firenze.it/archiviodigitali/ >
Accesso in rete in sede	Esistono stazioni apposite in Sala di studio (informarsi presso la Sala inventari)
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Caffetteria	Salottino guardaroba collocato al Piano III dove è possibile consumare bevande e piccoli spuntini
Guardaroba	Gratuito
Deposito oggetti	Gratuito
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	<p>Dal 1 aprile 2016 sono modificate le procedure di fotocopertura. E' possibile (previa autorizzazione di questa Direzione e pagamento di diritti stabiliti dalla circolare della Direzione generale per gli Archivi n. 21 del 17 giugno 2005):</p> <ul style="list-style-type: none"> A. la fotocopertura diretta da parte degli utenti dei pezzi in consultazione, in sala studio senza flash né cavalletti (euro 3 a pezzo); Nota Bene: max 4 pezzi per volta in consultazione; B. servirsi di un fotografo professionista, che esegua le riproduzioni per conto dell'utente in sua presenza, in box apposito opportunamente prenotato (euro 10 l'ora + euro 3 a pezzo); Nota Bene: max 4 pezzi per volta in consultazione; C. Per conto degli utenti che ne facciano richiesta è in funzione un servizio di fotocopertura svolto da una ditta concessionaria esterna (Ditta Donato Pineider con sede legale in Via G. D'Annunzio 207, 50135 FIRENZE tel. 3392846863 - 055 697214, donato.pineider[at]alice.it) che esegue il lavoro (non in esclusiva). <p>Le richieste di riproduzione di documentazione archivistica devono essere trasmesse sull'apposito modulo che può essere</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Ritirato, compilato e riconsegnato in Sala inventari 2) Scaricato dal sito web http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/fileadmin/risorse/moduli/modulo_richiesta_fotocoperture_2016_new.pdf e inviato alla Direzione dell'Archivio di Stato o per posta ordinaria, 3) o per posta elettronica all'indirizzo as-fi@beniculturali.it

Orario del ritiro	Le fotocopie sono inviate per posta ordinaria o elettronica
Orario della cassa	Il pagamento dei diritti (modalità A e B) avviene a mezzo di bollettino postale o di bonifico bancario; Il pagamento delle riproduzioni alla ditta concessionaria (modalità C) tramite bonifico bancario. Cfr. http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=62 i
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	- copie digitali
-	tempi di attesa dal ricevimento della conferma dell'ordine circa 15 gg.
Prenotazioni a distanza	Inviare la domanda al Direttore dell'Archivio di Stato di Firenze (Viale Giovine Italia 6 50122 Firenze, Fax : 055 2341159; as-fi@beniculturali.it), su modulo scaricabile dal sito web . http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/fileadmin/risorse/moduli/modulo_richiesta_fotoriproduzioni_2016_new.pdf
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> • si svolgono attività espositive e/o si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi • l'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti • http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=143
Eventi	L'Istituto organizza conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc. http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=143
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • cataloghi, letteratura scientifica, ecc. • l'Istituto realizza pubblicazioni in proprio e partecipa a pubblicazioni esterne • http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=114
Diffusione delle attività/iniziativa	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, mailing list, e il Sito web http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=2
Risorse aggiuntive	L'Archivio concede in uso temporaneo a pagamento i seguenti spazi: <ul style="list-style-type: none"> • auditorium per Convegni seminari (attrezzato con PC e videoproiettore connesso on line; • 2 sale per esposizioni mette in essere: <ul style="list-style-type: none"> - contratti di sponsorizzazioni, - accordi con privati, - partnership con altri istituti affini, per finalità di mostre e iniziative culturali
Altro	

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziative:	<p>Archipedia è una nuova proposta didattica dell'Archivio. L'obiettivo principale di <i>Archipedia</i> consiste nel tentativo di far conoscere l'Archivio (la sua missione e i suoi contenuti documentari) e introdurre i ragazzi delle Scuole al linguaggio dei documenti a partire alcuni percorsi particolari. Essa prioritariamente si propone di intercettare l'interesse delle Scuole (delle classi scolastiche dalla 5a della Scuola primaria fino all'Università), ma può eventualmente essere estesa a gruppi di età adulta. Inoltre, attraverso il sito web, realizzato grazie al contributo dell'Ente Cassa di risparmio di Firenze, <i>Archipedia</i> può offrire materiali on line per un pubblico più vasto.</p> <p>Cfr. http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=51</p>
visite e percorsi tematici	http://151.13.7.53/archipedia/percorsi.php
corsi di formazione per docenti scolastici	A richiesta e compatibilmente agli impegni dell'Istituto
corsi di formazione per operatori didattici	A richiesta e compatibilmente agli impegni dell'Istituto
progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Es. : <i>Convenzioni con Istituti scolastici per Progetti di tirocini di alternanza Scuola – Lavoro</i> (ai sensi dell'art. 1 D. Lgs. 77/05, della legge 13 luglio 2015 n.107, art.1, commi 33-43 e del D. Lgs. 9 aprile 2008, n.81) ; <i>stages professionalizzanti presso il Laboratorio di Restauro o presso Settori archivistici</i>
altre iniziative	

Evidenza

Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<p>Siti web di :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivio di stato di Firenze: h http://151.13.7.53/archipedia/progetti.php • Progetto <i>Le chiavi della città</i> organizzato dal Comune di Firenze: http://www.chiavidellacitta.it/
--	--

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata	Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici conservati e il loro contenuto facendo richiesta scritta al Direttore dell'Archivio di Stato e inviandola via e-mail (as-fi@beniculturali.it), fax (055 2341159) o per posta (Viale Giovine Italia 6 50122 Firenze).
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventari a stampa ▪ Guida on line ai fondi dell'Archivio di Stato ▪ Elenco fondi on line ▪ Strumenti di ricerca on line: : cfr. sito web: http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=70 ▪ SAN http://san.beniculturali.it/web/san/home.jsessionid=D0964DC0B2C9F59CC2B7D00D74313816.san_app01_portal
Accesso ai documenti online	<p>Archivi digitalizzati : cfr. sito web: http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=7</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Mediceo avanti il principato</i> ▪ <i>Diplomatico</i> ▪ <i>Progetto archivi digitalizzati</i> ▪ <i>Ceramelli Papiani</i>

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	dott.sa Francesca Klein (Responsabile della Sala di Studio): Francesca.Klein@beniculturali.it Tel 055. 26320258
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<p>Accordi con enti territoriali per finalità di tutela e valorizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regione Toscana (Progetti Carteggio Universale/ Cartografia) - Repubblica Ceca; Archivio Nazionale (Progetto Archivio Lorena) <ul style="list-style-type: none"> • http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=277 - Archivio storico comunale di Firenze e Dipartimento di architettura dell'Università degli studi Firenze (Progetto Catasto particellare ottocentesco) - Regione del Veneto, Università di Padova, Marco polo system g.e.i.e. (progetto inventariazione digitalizzazione e pubblicazione del fondo "Miscellanea di mappe militari della I Guerra Mondiale".) <ul style="list-style-type: none"> • https://www.regione.veneto.it/web/guest/comunicati-stampa/dettaglio-comunicati? spp_detailId=3071691 <p>Convenzioni con associazioni di volontariato per valorizzazione (assistenza e vigilanza in occasione di apertura Mostre</p> <p>Accordi con Associazione Amici dell'Archivio di Stato di Firenze per finalità di tutela valorizzazione, formazione culturale; http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=112</p> <p>Accordi con l'Associazione Archivio per la memoria e la scrittura delle donne. Alessandra Contini Bonacossi per finalità di valorizzazione.</p> <p>- http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/index.php?id=111 (.),</p> <p>Convenzioni con fondazioni e istituzioni culturali ed educative per tutela e valorizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medici Archive Project,; Progetto di schedatura e digitalizzazione dell'Archivio Mediceo del Principato http://www.medici.org/ - Ente Cassa di Risparmio di Firenze - Portale ragazzi (Progetto Archipedia http://151.13.7.53/archipedia/) - Istituto per l'arte e il restauro s.r.l. progetto didattico per il restauro di materiale archivistico. - Progetti con vari Istituti scolastici di Firenze e Provincia per l'alternanza scuola-lavoro <http://151.13.7.53/archipedia/PDF/locandinaAlternanzaScuolaLavoro.pdf >
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Sito web : http://151.13.7.53/archipedia/
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Compatibilmente con gli annuali finanziamenti ministeriali l'Istituto è impegnato ad effettuare il miglioramento dell'attrattività, l'ampliamento del pubblico, ecc.

Iniziative finalizzate al miglioramento:	Nel 2017 verrà continuato un progetto per aumentare la protezione rispetto al rischio di esondazione del fiume Arno.
- delle strutture	
- delle collezioni	L'Istituto, anche tramite l'Associazione Amici dell'Archivio incentiva acquisti, comodati, ecc.
- dei servizi	L'Istituto a richiesta concede in uso spazi per mostre e iniziative culturali varie
- delle attività di valorizzazione	Per il 2017 sono previsti interventi di recupero e restauro di fondi alluvionati nel 1966 e interventi di digitalizzazione sul fondo Tribunale militare di Firenze e altri fondi archivistici
Altro	

RECLAMI

Reclami	Modulo da richiedere in Sala di studio o scaricabile dal sito web, da consegnare o inviare al Direttore dell'Archivio di Stato via e-mail (as-fi@beniculturali.it), fax (055 2341159) o per posta (Viale Giovine Italia 6 50122 Firenze). http://www.archiviodistato.firenze.it/asfi/fileadmin/risorse/moduli/modulo_reclamo_IT_EN.pdf
---------	--

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 dr.a Francesca Klein.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato. E' possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi as-fi@beniculturali.it; mibac-as-fi@mailcert.beniculturali.it (solo per i possessori di casella di posta certificata)

o un fax al seguente numero (055 2341159) o per posta : Viale Giovine Italia 6 50122 Firenze

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; 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 seguente indirizzo e-mail as-fi@beniculturali.it; oppure utilizzando gli appositi registri collocati in Sala Inventari presso la Sala di studio. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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 dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Firenze

Indirizzo: Viale Giovine Italia 6 50122 FIRENZE

Asf-fi@beniculturali.it

Tel. +39055 263201 Fax +39055 2341159

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Firenze

Address: Viale Giovine Italia 6 50122 FIRENZE

Asf-fi@beniculturali.it

Tel. +39055 263201 Fax +39055 2341159

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days