

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 adopera 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		Piemonte
Indirizzo		
via Arnulfo 15/A		
Città	Cap	
Biella	13900	
Denominazione	Acronimo	
Archivio di Stato di Biella	AS-BI	
Sito Web	Email	
http://www.asbi.it/	as-bi@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono	
dott.ssa Silvia Sette	015 21805	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1967
Notizie storiche		
L'Archivio di Stato di Biella è un istituto periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo. Fu creato nel 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. All'atto della consegna dei locali di palazzo Dal Pozzo della Cisterna dove fino ad allora aveva avuto sede, l'Archivio notarile effettuò il versamento del primo nucleo di documenti. Due in particolare furono i filoni curati in aggiunta a quello istituzionale degli archivi statali: gli archivi comunali e i pregevoli archivi di antiche famiglie per la maggior parte acquistati. Ad oggi la memoria storica del Biellese giunge alla consistenza di circa 6000 m. di fonti cartacee, pergamene, mappe e disegni, cartoline e fotografie, datati a partire dall'anno 1082. Dal 1998 la sede dell'Archivio si trova sul lato nord del cinquecentesco Chiostro di San Sebastiano.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
L'Archivio di Stato di Biella conserva un ingente patrimonio documentale (circa 6000 metri lineari) 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 (https://sias-archivi.cultura.gov.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 istituzionale www.asbi.it. Ogni inventario è a disposizione degli utenti presso la sala di studio anche in formato cartaceo.		
Missione		
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 e si propone come punto privilegiato per la circolazione		

di esperienze, idee, informazioni. Fra le attività dell'Archivio vanno ricordate la ricerca, la tutela e la formazione. In particolare 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. L'offerta didattica e formativa è rivolta innanzitutto alla scuola attraverso percorsi-laboratorio studiati 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.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Biella conserva, per mandato istituzionale, la documentazione prodotta dalle amministrazioni periferiche preunitarie e dagli uffici periferici dello Stato operanti sul territorio provinciale. Conserva inoltre gli atti dei notai della provincia che hanno cessato l'attività professionale da almeno cento anni, la documentazione prodotta da enti estinti (pubblici e privati), da corporazioni religiose soppresse e numerosi fondi di importanti famiglie e persone legate al territorio biellese. A questi si aggiungono alcuni archivi storici di Comuni del territorio lasciati in deposito presso il nostro istituto. La consistenza del patrimonio conservato ammonta a circa 6 km ed è in costante aumento grazie ai versamenti periodici ed alle occasionali donazioni di nuovi fondi che i proprietari decidono di affidare al nostro ente.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Inferiore ai 250 mq	Non presenti
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
1	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Silvia	Sette
Qualifica	Telefono
Funzionario Archivista di Stato	015 21805
Email	
silvia.sette@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
Da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
6	- Lu - Ma - Me - Gio - Ve
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la

No	chiusura chiusura ordinaria: sabato, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (26 dicembre)
Numero di giorni di apertura annua 250	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi Sì
Presenza di social media Sì	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 Sì	Biglietteria • Ingresso libero, senza emissione di biglietto
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 • In sede • Telefonica • 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 No
Segnaletica interna • Segnaletica di sicurezza	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica • No
Completa di denominazione e orari di apertura Sì	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini) • Sì
Parcheggio riservato 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	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili

specifiche	direttamente
Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
< 50%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
- Addetti alla vigilanza - Tecnico-scientifici	Ascensore
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	1
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
In caso di operazioni di manutenzioni del patrimonio, che possono prevedere la limitazione all'accesso ad alcuni depositi per un periodo non superiore ai 30 giorni l'anno, la sala studio resterà comunque aperta al pubblico.	Sì
Pulizia delle sale	
Giornaliera	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
> 50%	Sala studio; alcuni depositi.
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
Meno di una volta a settimana	Sala destinata alla didattica
Zone di sosta	Area Wi-Fi
No	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
25%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
Non presente	Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
Su prenotazione	Postazioni audio/video
Strumenti online	
Sì	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
Si	No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
0	Non presenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
Non presente	Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
Non presente	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

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

Manifestazioni o rassegne in presenza delle iniziative promosse dal Ministero della Cultura tra le quali Archivissima, Festa europea della musica, Domenica di carta, Giornate europee del patrimonio

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Archivistica; storia locale.

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

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

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

9.00-15.00

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

9.00-15.00

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9.00-15.00

Numero di opere inventariate

+50%

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

-50%

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
- Disponibili on-line

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

- < 50%

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

- < 50%

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**Disponibilità di: pubblicazioni**

rispetto al patrimonio posseduto		• Sì
• < 50%		
Servizi specialistici		
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari	
• Sì	I depositi non sono accessibili al pubblico per ragioni di sicurezza.	
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari	
• Sì	dal lunedì al venerdì: 9.00-15.00	
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari	
• Sì	dal lunedì al venerdì: 9.00-15.00	
Fototeca		
• No		
Rapporti con il territorio		
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio	
Sì	Sì	
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale		
• Sì, partecipando a percorsi tematici • Sì, realizzando esposizioni temporanee		
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati		
• Sì, con enti e istituzioni culturali		
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio	
Sì, all'interno del museo	No	
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini	
Sì	No	
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:		
• Enti territoriali • Associazioni culturali • 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

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.)

Fra gli obiettivi di miglioramento che l'istituto vuole mettere in atto si indicano:

- digitalizzazione di strumenti di ricerca e del patrimonio archivistico al fine di una maggiore fruibilità online;
- proseguimento di riordino e inventariazione di fondi archivistici e di catalogazione del patrimonio bibliografico;
- proseguimento delle attività di restauro.

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.)

Abbattimento delle barriere architettoniche attraverso la costruzione di una rampa/scivolo per il collegamento della sala di studio dell'Archivio con il piazzale esterno.

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

Nessuno

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

Nessuno

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.)

Mostre documentarie e aperture straordinarie in occasione delle iniziative ministeriali di valorizzazione del patrimonio archivistico (Giornate Europee del Patrimonio, Domenica di Carta).

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 Biella	via Arnulfo 15/A 13900 Biella
Tel	Email
015 21805	as-bi@cultura.gov.it