



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 comunemente 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
Centro	Toscana
Indirizzo	
Banchi di Sotto, 52	
Città	Cap
Siena	53100
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Siena	ASSi
Sito Web	Email
https://archiviodistatosiena.cultura.gov.it/home	as-si@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Cinzia Cardinali	+39 0577 247145

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1858

Notizie storiche

Istituito nel 1858, l'Archivio di Stato accoglie inizialmente i due grandi archivi cittadini del Diplomatico e Riformazioni e dell'Archivio generale dei contratti, ovvero i documenti prodotti dallo Stato senese in età comunale e, con straordinaria continuità di conservazione, di età repubblicana (dal XIII secolo al 1557), e granducale (fino al 1808). Conserva, inoltre, la documentazione notarile, gli archivi delle istituzioni religiose, di alcuni comuni e quelli di famiglie o di singoli personaggi. Accoglie, infine, i documenti prodotti dagli uffici statali periferici della provincia. Attualmente ha un patrimonio documentario di oltre 150.000 unità archivistiche organizzate in più di 200 fondi archivistici e distribuite in 14 km di scaffalature, con un Diplomatico di circa 62.000 pergamene.

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

Attualmente i fondi conservati coprono un arco di tempo che va dal 735/736 al 1960 circa. La caratteristica precipua di tale documentazione è la straordinaria continuità delle serie. Le magistrature senesi, infatti, nate nel Medioevo furono abolite soltanto alla fine del '700 dal riformismo di Pietro Leopoldo, o nel 1808 dalla dominazione napoleonica, pur con numerosi cambiamenti nelle competenze. Ciò si tradusse in una grande continuità archivistica: i grandi fondi, dalla Siena comunale continuano quasi sempre per altri cinque secoli. Particolarmente dopo l'Unità d'Italia, gli uffici statali periferici della provincia versarono il materiale archivistico loro spettante. Il processo è tuttora in corso: a norma dell'art. 41 del Codice dei Beni Culturali (D. Leg.vo n° 42/2004) versamenti periodici vengono effettuati dagli archivi di tutti gli uffici amministrativi statali e dai tribunali con sede in Siena e nella sua provincia. Si aggiungono donazioni e depositi di archivi privati.

Missione

L'Archivio assolve come compito istituzionale primario quello della gestione della memoria storica attraverso la conservazione e valorizzazione della documentazione in consegna e coordinando l'attività di gestione documentale degli uffici periferici statali della Provincia attraverso la partecipazione alle commissioni di sorveglianza. Organizza i servizi di vigilanza, prelievo e

ricollocazione del materiale documentario, consultazione dei vari fondi archivistici e della biblioteca d'istituto e tutti gli altri servizi collegati (fotoriproduzione, ricerca). Promuove attività di valorizzazione della documentazione in consegna e quelle riferite al territorio di pertinenza, partecipa alle attività didattiche degli enti preposti attraverso stage e tirocini contribuendo alla crescita sociale e culturale del territorio.

Compiti e 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 statali.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

15

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Cinzia

Cognome

Cardinali

Qualifica

Direttore

Telefono

+39 0577 247145

Email

cinzia.cardinali@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Martedì, Giovedì-Sabato: 8.30-13.30 Mercoledì: 8.30-17.00
(per aggiornamenti vedi sito web d'Istituto:
<https://archiviodistatosiena.cultura.gov.it/home>)

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1 e 6 gennaio; lunedì dell'Angelo; 25 aprile; 1 maggio; 2

	giugno; 15 agosto; 1 novembre; 1 dicembre (Santo Patrono); 8 dicembre; 25 e 26 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
250	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso gratuito • Ingresso libero, senza emissione di biglietto • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Si	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli • Schede di sala 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese • Francese • Russo 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
	Si

- Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

< 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Montascale
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

15

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

La sala di studio resta aperta, mentre il museo e le sue sale vengono chiuse al pubblico e viceversa.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera
- Meno di una volta a settimana

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

Percentuale di mq fruibili sul totale

100%

Spazi comunque visitabili

Sala di studio, terrazzo, Prima sala espositiva

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	Sì
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	No
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	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Altro
Strumenti multimediali: Altro	Strumenti online
presenti anche all'interno del sito web	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
su prenotazione	<ul style="list-style-type: none"> • Altro
Strumenti specifici per pubblici con disabilità	

sensoriali e cognitive: Altro

In fase di realizzazione

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Accessibile solo dall'istituto

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Incontri di approfondimento sulle fonti documentarie a carattere periodico (mensile) e attività di valorizzazione nelle aperture straordinarie di natura ministeriale e comunale

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Attività di valorizzazione attraverso la descrizione e digitalizzazione del patrimonio

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Archivistica

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

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

Orari apertura dell'Istituto

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

no

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**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

Orario

orari aggiornati sul sito web

Numero di opere inventariate

200

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere**

200	possedute
	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> > 50% 	<ul style="list-style-type: none"> > 50% Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> 100% 	<ul style="list-style-type: none"> < 50%
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> Si
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	Spazi espositivi: sabato (ingressi alle 10.00 e alle 11.30); gruppi su prenotazione (vedi sito web)
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	Sala studio: martedì, gio-ven: 8.30-13.30 mercoledì: 8.30-17 (orari aggiornati sul sito web)
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	martedì-giovedì: 8.30-13.30 (orari aggiornati sul sito web)
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Si 	martedì-venerdì: 8.30-13.30 (orari aggiornati sul sito web)
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
Si	Si
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> Si, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse Si, partecipando a percorsi tematici Si, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

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

Sì, all'interno del museo

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

È in fase di studio

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

Sì

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Gruppi organizzati

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

- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

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

Ampliamento dell'orario di apertura della sala di studio e dell'orario di visita delle sale del museo e della mostra documentaria; ampliamento e miglioramento degli strumenti di accesso alla consultazione dei fondi archivistici, soprattutto attraverso l'implementazione delle risorse on line

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.)

Revisione ed implementazione degli strumenti di consultazione e di app; realizzazione di strumenti multimediali per ipovedenti e per l'abbattimento di barriere cognitive

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

Revisione ed aggiornamento della mostra documentaria; esposizione degli incrementi del patrimonio

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli

Delle attività di valorizzazione: Indicare

specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Concessione degli spazi per attività didattiche, promozione sociale e culturale (in particolare attraverso l'organizzazione di collaborazione con enti ed associazioni del territorio)

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

Attività convegnistica periodica (mensile, quindicinale nel periodo invernale) attraverso le collaborazioni attive con Università, Sinagoga di Siena, enti e associazioni del territorio, studiosi e utenti della sala di studio; adesione ai programmi di valorizzazione nazionale (GEP, Domenica di carta, Giornata Nazionale del paesaggio, ecc.); rotazione periodica di mostre temporanee e documentarie

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

Archivio di Stato di Siena

Tel

+39 0577 247145

Indirizzo / Address

Banchi di Sotto 52 - 53100 Siena SI (Italy)

Email

as-si@cultura.gov.it