

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
Sud	Campania
Indirizzo	
Via G. De Vita, 3	
Città	Cap
Benevento	82100
Denominazione	Acronimo
Archivio	AS-BN
Sito Web	Email
https://asbn.cultura.gov.it/	as-bn@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono Ufficio
Dott.ssa Viviana De Luca	+39082421513

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1954

Notizie storiche

Dopo l'Unità d'Italia si avverte sempre più la necessità di salvaguardare il patrimonio documentario delle diverse passate istituzioni politiche italiane. La neonata provincia di Benevento accoglie con difficoltà tale esigenza a causa in gran parte della sua anomala costituzione, poiché nata con "decreto" di Garibaldi a differenza delle altre province. I documenti storici vengono raccolti e depositati in luoghi diversi nell'attesa della costituzione di un archivio che tarda ad avvenire. Agli inizi del Novecento, la Provincia di Benevento, che per ben cinquant'anni non era riuscita a dar vita all'istituto, delibera la creazione di un archivio storico provinciale del quale può così decidere autonomamente struttura, personale e direttore. L'Archivio di Stato di Benevento viene istituito, inizialmente come sezione di Archivio, con decreto del Ministro dell'Interno del 10 aprile 1954, in attuazione della legge del 1939 sul nuovo ordinamento degli Archivi di Stato.

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

La documentazione che si conserva negli Archivi di Stato riflette il mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo: la storia della città di Benevento, a lungo enclave pontificia all'interno del regno di Napoli, comporta che una parte della documentazione relativa ai comuni della provincia è correttamente custodita e può essere consultata presso gli Archivi di Stato di Roma, Napoli, Avellino, Caserta, Campobasso e Foggia. Tuttavia, si è intrapresa anche un'opera di recupero del materiale disperso, partendo dalla ricostruzione dei percorsi storico-istituzionali dei documenti. Attualmente, l'Archivio di Stato di Benevento dispone di una sala di studio alla quale si accede liberamente e gratuitamente e di una biblioteca. Nel perseguire la strada della digitalizzazione, il sito internet dell'Archivio, incoraggia la ricerca on line attraverso le "risorse digitali". Negli ultimi anni, sono cresciute, inoltre, le richieste di ricerca per corrispondenza.

Missione

L'Archivio di Stato di Benevento, quale istituto e luogo di cultura, nel raccogliere, inventariare, conservare e rendere fruibili documenti originali d'interesse storico, ambisce al raggiungimento degli obiettivi di tutela e valorizzazione del patrimonio storico

così come delineato all'interno del Codice dei Beni Culturali.

Compiti e servizi	
Compito fondamentale dell'Archivio di Stato è la conservazione della documentazione statale del territorio: gli archivi degli stati preunitari, degli uffici periferici dello Stato relativamente agli affari esauriti da oltre trent'anni; gli archivi notarili precedenti agli ultimi cento anni; quelli dei monasteri soppressi e tutti gli archivi e singoli documenti, anche privati, che siano stati donati o depositati nell'Archivio di Stato. Oltre alla conservazione, l'Istituto provvede a garantire la fruizione dei documenti attraverso lo studio, il riordino, l'inventariazione e la creazione di strumenti di ricerca. L'espletamento di tali compiti permette di offrire all'utenza un servizio di ricerca tra i fondi conservati, orientato anche con l'assistenza degli archivisti.	
Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Inferiore ai 250 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
3	meno di 25.000
Referente della compilazione della carta	
Nome	Cognome
Maria Michela	Carosielli
Qualifica	Telefono Ufficio
Assistente Amministrativo-gestionale	+39082421513
Email	
mariamichela.carosielli@cultura.gov.it	
Accessibilità e accoglienza	
Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
08.00-16.00	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
8	- Lu - Ma - Me - Gio - Ve
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
No	24 agosto
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate	

Numero di giorni di apertura annua	almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
250	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
• Ingresso gratuito	• Acquisto non previsto
Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Acquisto non previsto	Sì
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Modalità di prenotazione
No	• In sede • Telefonica • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo
Tempi di attesa per l'accesso	Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
0-15'	No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	Altrove
Disponibilità di materiale informativo gratuito	
No	
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
• Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza	• No
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
No	• No
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Parzialmente	> 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato

> 50%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
• Montascale • Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	3
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sala studio (accesso quotidiano) Sala Pacca (accessibilità in contingenze particolari) Spazio espositivo (accessibilità in contingenze particolari)	Sì
Pulizia delle sale	
• Più di una volta a settimana	
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 Sala Pacca Spazio espositivo
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
• Meno di una volta a settimana	• Sala conferenze
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	No
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
Gratuite	• Gratuito • Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
• Gratuito	• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione	• Postazioni audio/video
Strumenti online	
• Sì • QR Code	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• Sì	• No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
• Non presenti	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
• Non presente	Armadietto con chiave
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	
Sì	

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	GEP Domenica di Carta
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
• Esternamente	• Storia • Altro/specificare
Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare	Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee
Archivistica	• Sito web • Quotidiani • Cartellonistica • Mailing list • Newsletter
Risorse aggiuntive	Accordi e convenzioni
• Non presenti	• Partnership con altri istituti • Volontariato
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
No	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• No	• No
Progetti in convenzione con le scuole	
• Sì : con prenotazione/iscrizione	
Altre iniziative	
• Sì : con prenotazione/iscrizione	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi:

Gestione diretta	orario
	08.00-16.00
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
08.00-16.00	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
• Quotidiani • Sito web • Mailing list • Newsletter • Social network	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
• Lu • Ma • Me • Gio • Ve	08.00-16.00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
Fondi 46 - Libri > 11.000	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
0	< 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
• > 50%	• < 50%
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
• < 50%	• < 50%
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
• < 50%	• Si
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

- Sì

I depositi non sono accessibili al pubblico, tranne per visite programmate.

Archivio

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

- Sì

Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 16.00

Biblioteca

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

- Sì

Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 16.00

Fototeca

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

- Sì

Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 16.00

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'esterno 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

No

No

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

- 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

- Quotidiani
- 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.)

L'Archivio di Stato di Benevento intende migliorare l'interazione con i propri utenti aggiornando gli strumenti informatici disponibili per la ricerca e ampliando l'accesso ai documenti organizzando progetti culturali per target mirati.

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.)

Nessuno

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

Fruibilità della documentazione acquisita per versamento. Attività di riordino e inventariazione di parte dei fondi non ancora consultabili in sede.

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

Acquisizione di strumentazione informatica per migliorare il servizio di consultazione in sede.

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.)

L'Istituto organizza attività di valorizzazione già programmati (mostre, eventi, ecc.) con enti e associazioni del territorio

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 Benevento

Tel

+39082421513

Indirizzo / Address

Via G. De Vita, 3

Email

as-bn@cultura.gov.it