



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Mantova

# Carta della qualità dei servizi

2018

Direttore: LUISA ONESTA TAMASSIA

Indirizzi:

- **Sala di studio e uffici:** Via Roberto Ardigò, 11 Cap. 46100 MANTOVA
- **Accesso privo di barriere architettoniche:** Via Roberto Ardigò, 9
- Cap. 46100 MANTOVA (su richiesta telefonando al n. 0376/324441)
- **Sala Convegni e mostre:** Via Dottrina Cristiana, 4 Cap. 46100 MANTOVA

Tel. Segreteria: 0376 324441

e-mail Segreteria: [as-mn@beniculturali.it](mailto:as-mn@beniculturali.it)

e-mail pec: [mbac-as-mn@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-mn@mailcert.beniculturali.it).

Tel. Direzione: 0376 324371

e-mail Direzione: [luisaonesta.tamassia@beniculturali.it](mailto:luisaonesta.tamassia@beniculturali.it)

Sito web: <http://www.archiviodistatomantova.beniculturali.it/>

Pagina Facebook ufficiale: [www.facebook.com/archiviodistatodimantova/](http://www.facebook.com/archiviodistatodimantova/)

---

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero 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'Archivio di Stato di Mantova si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Archivio si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

L'Archivio garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff dell'Archivio perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Istituito nel 1868, l'Archivio di Stato di Mantova, è ospitato nell'ex collegio e convento dei Gesuiti, che comprende anche la torre dei Gambulini e la chiesa della SS. Trinità, ora adibita a deposito principale. Conserva l'archivio Gonzaga, uno fra i più completi e omogenei archivi di famiglie che governarono in Europa in età moderna; notevoli per qualità e consistenza sono anche gli archivi del periodo asburgico, napoleonico, della restaurazione e degli uffici postunitari, così come gli archivi notarili, catastali, degli enti ecclesiastici, delle corporazioni artigiane, di famiglie e di persone, pervenuti in dono o in deposito, e cospicui archivi fotografici, acquisiti in anni recenti.

### Conservazione e tutela

L'Istituto ha il compito di conservare e preservare dalla dispersione il patrimonio documentario del periodo preunitario e la documentazione prodotta dagli uffici dell'amministrazione statale periferica, trascorsi 30 anni dall'esaurimento delle pratiche. Tra il 1993 ed il 2006 è stato realizzato un progetto di ristrutturazione con l'adeguamento funzionale del deposito principale - ricavato nella navata della ex chiesa gesuitica della SS. Trinità - e con l'ampliamento degli spazi per i servizi al pubblico, trasferiti dal primo piano al piano terra. Il restauro della Sacrestia della SS. Trinità, ornata dagli stucchi secenteschi di Giovanni Battista Barberini, ha reso disponibile una sala convegni, mostre e conferenze, per circa 90 posti a sedere.

Il patrimonio conservato occupa circa 25 chilometri lineari di scaffalature per un totale di oltre 250.000 pezzi cartacei (buste, registri, volumi, fascicoli, pergamene, miniature, mappe, sigilli, monete, stampe). L'Istituto conta circa 3500 presenze all'anno nei confronti delle quali vengono evase circa 10.000 richieste di consultazione ed è dotato di una biblioteca con oltre 22.000 titoli (volumi, opuscoli, riviste, audiovisivi, CD, DVD).

Docenti e professori universitari, eruditi, storici locali, ma anche studenti e giovani ricercatori, diversi per formazione e per interessi, frequentano l'Archivio di Stato. Numerosi sono gli stranieri provenienti dalle principali Università europee e d'Oltreoceano che conducono ricerche legate soprattutto alla storia dell'arte, al collezionismo, al mecenatismo gonzaghesco, alla storia del territorio, al suo patrimonio storico artistico e paesaggistico, alla società e alla cultura locale.

### Valorizzazione

La valorizzazione delle fonti si realizza attraverso la libera consultazione in sala di studio, dove è assicurata l'assistenza qualificata di archivisti che hanno il compito di guidare e orientare gli utenti per facilitare l'accesso alla complessa realtà delle serie documentarie. L'ingresso è libero e gratuito: l'orario continuato per due giorni della settimana e l'apertura del sabato consentono un'ampia fruizione.

Grazie all'attività di riordinamento e inventariazione di fondi, vengono gradualmente rese disponibili nuove serie documentarie; materiali di particolare pregio (codici, miniature, lastre fotografiche) o maggiormente esposti a rischi di degrado derivanti dalla frequente consultazione (serie cartografiche, soprattutto catastali), sono invece oggetto di riproduzione digitale.

Le attività di promozione e di comunicazione dell'Istituto trovano momenti significativi nella organizzazione e nella collaborazione con enti culturali, nazionali e internazionali, per la realizzazione di iniziative sia di livello specialistico che divulgativo quali conferenze, corsi, seminari, convegni, mostre, allo scopo di avvicinare un pubblico sempre più ampio al complesso e significativo mondo delle fonti documentarie.

## Didattica

L'Archivio di Stato promuove attività didattiche diversificate: innanzitutto con la Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica, una delle diciassette esistenti sul territorio nazionale, annesse ai principali Archivi di Stato. Al corso, di durata biennale, si accede con un diploma di istruzione secondaria, previa prova di selezione; le lezioni si tengono da novembre a maggio, la frequenza è obbligatoria; al termine sono previsti esami finali che rilasciano un diploma. Informazioni e iscrizioni presso la Segreteria e sul sito: <http://www.archiviodistatomantova.beniculturali.it/index.php?it/151/scuola-di-archivistica-paleografia-e-diplomatica>.

L'attività didattica viene inoltre realizzata mediante l'organizzazione di specifiche proposte formative destinate alle classi di scuole medie inferiori e superiori, con lo scopo di avvicinare il mondo scolastico alla complessa e variegata realtà degli archivi.

Sono inoltre in essere da vari anni convenzioni tra l'Archivio di Stato e diversi enti, istituzioni e Università per l'attivazione di *stages*, progetti alternanza scuola-lavoro e tirocini formativi rivolti a studenti, laureandi o laureati in facoltà umanistiche. Per maggiori informazioni è possibile consultare la pagina dedicata nel sito dell'Istituto:

<http://www.archiviodistatomantova.beniculturali.it/index.php?it/143/didattica>

## La banca dati per le ricerche anagrafiche

Dal 1992 l'Archivio di Stato di Mantova ha costituito una banca dati indicizzando oltre 180.000 nominativi ricavati da circa 520 registri delle Liste di Leva militare, relativi alla popolazione maschile residente nella provincia di Mantova dal 1847 al 1900, per poter evadere le richieste, in costante aumento, oltre che di ricerche anagrafiche genealogiche, anche dei discendenti di emigrati mantovani residenti all'estero, in particolare in Brasile e in Argentina, finalizzate a ottenere i certificati di nascita dei loro avi per ottenere il riconoscimento della cittadinanza italiana. Nel 2003 è stata siglata una convenzione tra l'Archivio e l'Associazione Mantovani nel Mondo-Onlus per implementare la banca dati e renderla accessibile gratuitamente on-line; da settembre 2007 sono in rete i dati relativi a tutti i 70 Comuni mantovani, dal 1870 al 1890, consultabili sul sito: <http://ricerchefamiliari.lombardinemondo.org>. Viene così ribadita una delle funzioni fondamentali degli archivi, quella amministrativa, in nome del principio di pubblicità e del diritto di certificazione che essi sono tenuti a garantire. La banca dati è tuttora in corso di implementazione.

A partire dal 2011 l'Archivio di Stato di Mantova è coinvolto inoltre nel progetto di digitalizzazione degli stati civili e della loro pubblicazione nel [Portale Antenati](#) reso possibile dall'accordo siglato fra la Direzione generale degli Archivi del Ministero per i beni e le attività culturali e Family Search, braccio operativo della Genealogical Society of Utah (Società genealogica dello Utah). Family Search infatti provvede, in collaborazione con i singoli archivi di Stato, alla realizzazione della riproduzione digitale dei registri di stato civile.

Nella sezione del portale dedicata all'[Archivio di Stato di Mantova](#) sono disponibili le immagini dei registri di stato civile italiano dei Comuni della provincia e di altro materiale (Stato civile napoleonico, Stato civile israelitico, *Registri necrologici* provenienti dall'Archivio Gonzaga e *Genealogie delle famiglie mantovane* provenienti dal fondo Carlo D'Arco).

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura della Sala di studio e degli uffici	<p>lunedì e martedì 8.15-13.45                      mercoledì e giovedì 8.15-17.45 (con orario continuato)                      venerdì e sabato 8.15-13.45                      per un totale di 41 ore settimanali</p>
<b>Accoglienza</b>	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• esistenza di un punto informativo</li> </ul>	Presso la Reception, all'ingresso di via Ardigò 11, è predisposto un servizio di prima accoglienza; in assenza di personale l'accoglienza avviene direttamente in sala studio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	Dépliant informativi sull'Istituto e sulle attività programmate sono disponibili all'ingresso e in sala studio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi</li> </ul>	Indirizzo web: <a href="http://www.archiviodistatomantova.beniculturali.it/">http://www.archiviodistatomantova.beniculturali.it/</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica</li> </ul>	Pannelli, avvisi e mappe di orientamento, indicano i percorsi e segnalano i servizi al pubblico
Accesso facilitato per persone con disabilità.	L'accesso all'Archivio e alla sala studio per persone disabili avviene dal portone di via Ardigò, 9 (su richiesta, telefonando al 0376 324441); un ascensore, di dimensioni adeguate, con corrimani e tasti in braille, consente di accedere agli uffici e ai servizi igienici privi di barriere architettoniche collocati al primo piano
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</li> </ul>	<p>Tutti i documenti conservati nell'Archivio di Stato sono liberamente consultabili, ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre apposita autorizzazione ai sensi dell'art. 123 del D.lgs. 42/2004 e di quelli in pessimo stato di conservazione o eventualmente in restauro o esposti in mostre.</p> <p>Per la consultazione dei documenti che potrebbero contenere dati idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare relativi agli ultimi 70 anni, l'utente è tenuto a compilare la dichiarazione di non diffusione dei dati personali e ad elencare i documenti che intende consultare (cfr. modulo allegato in calce).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità ricettiva</li> </ul>	I posti di consultazione in sala studio sono 15, ciascuno fornito di presa elettrica

<ul style="list-style-type: none"><li>• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno</li></ul>	E' possibile consultare ogni giorno 6 unità archivistiche, 6 unità bibliografiche e fino a 20 mezzi di corredo coevi ai fondi (Ad es: indici delle RegISTRAZIONI, indici delle parti degli archivi notarili, ecc.)
--	--

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prese al giorno</li> </ul>	<p>Le singole unità archivistiche e bibliografiche vengono prelevate a presa continua fino a 30 minuti dalla chiusura. È richiesta la prenotazione anticipata per fondi non immediatamente raggiungibili il cui elenco è disponibile in Sala di studio</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza servizio di prenotazione</li> </ul>	<p>Servizio di prenotazione a distanza chiamando il numero 0376 324441, durante l'orario di apertura della sala studio, oppure scrivendo all'indirizzo: <a href="mailto:as-mn@beniculturali.it">as-mn@beniculturali.it</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attesa nel caso di presa continua</li> </ul>	<p>Il tempo massimo di attesa per la consegna del materiale richiesto può variare da 0 a 10 minuti; raramente può superare i 15 minuti.</p>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	L'assistenza di personale qualificato alla ricerca è assicurata al 100% dell'orario di apertura
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:	In mancanza di personale qualificato, l'assistenza a categorie svantaggiate viene effettuata dal personale in servizio
<b>Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici</li> </ul>	<p>Inventari analitici a stampa, dattiloscritti e manoscritti, guide tematiche, repertori, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato costituiscono il 60% circa rispetto ai fondi conservati</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici</li> </ul>	<p>Elenchi di consistenza, ed elenchi di versamento costituiscono il 40% circa rispetto ai fondi conservati</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivio storico del Comune di Redonesco, 1587-1839, con documentazione dal 1404, in copia</li> <li>• Demaniali Uniti, Processi e documentazione diversa, secc. XVI-XIX, con doc. sec. XV</li> <li>• Casa circondariale di Mantova, 1920-1956</li> <li>• Comune di Volta Mantovana. Protocolli, 1850-1859</li> <li>• Commissariato distrettuale di Volta Mantovana. Registri, 1819-1875</li> <li>• Commissariato distrettuale di Volta Mantovana. Carteggio, sec. XIX con documentazione del sec. XVIII</li> <li>• Notarile, vers. 2000. Indici e repertori notarili, 1801-1924</li> <li>• Gruppo 7. Donne per la pace, 1969-2002</li> <li>• Camera di commercio, 1870-1945</li> <li>• Comitato mantovano per la navigazione interna, 1901-1971</li> <li>• Società degli amici di Palazzo ducale, 1934-1956</li> <li>• Ufficio metrico provinciale, 1940-2000</li> <li>• Regio commissario straordinario all'Intendenza generale della provincia di Mantova, 1859-1860</li> <li>• Documentazione prodotta da soggetti diversi, 1859-1868</li> <li>• Corte d'Assise Straordinaria di Mantova, 1945-1948 (con oggetti digitali)</li> <li>• Pretura di Roverbella, 1801-1802</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camera di commercio. Ricostruzione, 1870-1978</li> </ul>
Accesso in rete in sede	Dalle postazioni utenti si può accedere a banche dati e link di risorse utili alla ricerca storica secondo una White List
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	Dall'orario di apertura della sala studio a 30 minuti prima della chiusura
Orario del ritiro	Dall'orario di apertura della sala studio a 30 minuti prima della chiusura
Orario della cassa	Dall'orario di apertura della sala studio alla sua chiusura (pagamento in contanti con rilascio di ricevuta)
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità degli strumenti:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di effettuare <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fotocopie</li> <li>➤ Microfilm</li> <li>➤ Copie digitali</li> </ul> </li> </ul>	<p>Sì, nell'orario di apertura della sala studio</p> <p>No</p> <p>Si effettuano riproduzioni esclusivamente per pubblicazioni</p>
<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fotografie</li> <li>➤ Altre riproduzioni</li> </ul>	<p>No. Il laboratorio interno di fotoriproduzione è chiuso a tempo indeterminato</p> <p>Sì, è possibile effettuare fotografie con mezzi propri, previa compilazione di apposito modulo consultabile al seguente link <a href="http://www.archiviostatomantova.beniculturali.it/getFile.php?id=682">http://www.archiviostatomantova.beniculturali.it/getFile.php?id=682</a> (vedi L. 4 agosto 2017 n. 124, Circolare Ministeriale DGA n. 33, 7 settembre 2018)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di ottenere l'autorizzazione a utilizzare copia di documenti conservati presso l'Archivio, per pubblicazioni (cartacee, sul web, o su CD/DVD) e mostre</li> </ul>	Sì, previa comunicazione tramite e-mail ( <a href="mailto:as-mn@beniculturali.it">as-mn@beniculturali.it</a> ) o lettera al Direttore dell'Archivio di Stato, Via R. Ardigò, 11 46100 Mantova (vedi L. 4 agosto 2017 n. 124, Circolare Ministeriale DGA n. 33, 7 settembre 2018)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenotazioni a distanza</li> </ul>	La prenotazione a distanza può essere effettuata telefonicamente (0376/324441), per e-mail ( <a href="mailto:as-mn@beniculturali.it">as-mn@beniculturali.it</a> ), o tramite lettera al Direttore dell'Archivio di Stato, Via R. Ardigò, 11 - 46100 Mantova.

<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Le riproduzioni garantiscono la conformità alle caratteristiche dell'originale nel 100% dei casi.
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	Le informazioni per le ricerche a distanza possono essere fornite telefonicamente (0376 324441), per e-mail ( <a href="mailto:as-mn@beniculturali.it">as-mn@beniculturali.it</a> ) o con lettera del Direttore
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<p>Per informazioni sul patrimonio documentario dall'Archivio di Stato di Mantova e per consultare gli strumenti di corredo dei fondi conservati:  <a href="#">Sistema Informativo degli Archivi di Stato - Archivio di Stato di Mantova</a></p> <p>In caso di ricerche genealogiche si consiglia la consultazione delle seguenti banche dati:  <a href="#">Liste di leva</a>  <a href="#">Portale antenati</a></p> <p>Per immagini relative al patrimonio storico e artistico di Mantova e del suo territorio:  <a href="#">Archivio fotografico Giovetti</a>  <a href="#">Archivio fotografico Calzolari</a></p> <p>Per consultare i catasti storici dei Comuni dell'Oltrepò mantovano:  <a href="#">Geoportale dell'Oltrepò mantovano</a></p> <p>Percorsi documentari:  <a href="#">Documenti sulla Grande Guerra</a></p> <p>Progetti realizzati con la collaborazione dall'Archivio di Stato:  <a href="#">Banche dati Gonzaga</a>  <a href="#">IDEA - Isabella D'Este Archive</a></p>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Referenti per le ricerche documentarie a distanza sono il Direttore, dott. Luisa Onesta Tamassia, i funzionari della sala studio: dott. Anna Casotto, dott. Franca Maestrini, dott. Cecilia Tamagnini, sig. Fabiana Mignoni. Per le ricerche anagrafiche: sig. Susanna Bassani
Tempi di risposta	I tempi di risposta possono variare da 1 a un massimo di 30 giorni

## **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 puntuali da presentare con le seguenti modalità: utilizzare l'apposito modulo (cfr. schema allegato in calce) da richiedere al personale addetto alla Sala di Studio e consegnarlo al medesimo, oppure via e-mail al seguente indirizzo: [as-mn@beniculturali.it](mailto:as-mn@beniculturali.it). La Direzione effettua un monitoraggio continuo dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Sono inoltre previste forme di ristoro, in particolare l'omaggio di opuscoli e pubblicazioni curate dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali e dall'Archivio di Stato in particolare, disponibili presso l'Istituto.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei Servizi è presente in Sala di Studio e sul sito Internet, è inoltre sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità:

## 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. regolarità e continuità, ampiezza, 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**

È 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. È direttamente controllabile dall'utente.

### **Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)**

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli 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.



**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Archivio di Stato di Mantova**

Via R. Ardigò, 11 46100 MANTOVA

Tel. Uffici: 0039 0376 324441 Tel. Direzione: 0039 0376 324371

e-mail Segreteria: [as-mn@beniculturali.it](mailto:as-mn@beniculturali.it); e-mail Direzione: [luisaonesta.tamassia@beniculturali.it](mailto:luisaonesta.tamassia@beniculturali.it)

**MODULO DI RECLAMO**

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

NAT \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ 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**

Prot. n. ....

del .....  
(riservata all'Ufficio)



**Ministero per i beni e le attività culturali**

**Archivio di Stato di Mantova**

**DICHIARAZIONE DI NON DIFFUSIONE DI DATI PERSONALI**

Il/la sottoscritt..... nat. .... a .....

il ..... residente a ..... in via .....

tel./fax (*facoltativo*) ..... e-mail (*facoltativo*) .....

recapito dove inviare eventuali comunicazioni (*facoltativo*) .....

per una ricerca relativa a .....

autorizzato dalla Direzione dell'Archivio di Stato di Mantova alla consultazione della documentazione ivi

conservata, in particolare:

.....  
.....  
.....

in osservanza alla normativa vigente (*Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici*, Provvedimento del Garante n. 8/P/2001 del 14 marzo 2001, pubblicato in G.U. 5 aprile 2001, n. 80) e successive modificazioni e integrazioni, sotto la propria responsabilità

**DICHIARA**

di astenersi, nella redazione della ricerca, dal citare i nominativi delle persone cui si riferiscano documenti contenenti dati idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare relativi agli ultimi 70 anni, nonché dal diffondere i predetti dati presso terzi.

Mantova, .....

In fede