



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

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

Continuità 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	
viale Giovine Italia 6	
Città	Cap
Firenze	50122
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Firenze	ASFi
Sito Web	Email
https://archiviodistato.firenze.cultura.gov.it/asfi/home	ilaria.marcelli@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Paola d'Orsi	055263201

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1852

Notizie storiche

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

L'Archivio fiorentino ebbe origine nel 1852, come Archivio centrale dello Stato, istituito per volontà del granduca Leopoldo II su impulso di Francesco Bonaini, che ne fu l'organizzatore e primo direttore.

In questo Istituto affluirono le carte delle magistrature e degli uffici centrali del Granducato di Toscana anteriori al 1815, concentrazioni archivistiche risalenti al Medioevo e che furono ordinate secondo criteri metodologici innovatori, codificati nel paradigma del "metodo storico".

Dopo l'Unità, stabilito che gli Archivi di Stato ricevessero la documentazione non più utile all'amministrazione corrente, anche l'Archivio fiorentino accolse i primi versamenti dagli uffici periferici dello Stato.

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

L'Archivio di Stato di Firenze conserva oltre 80 Km di materiale documentario, dall'VIII sec. ai nostri giorni, raccolto in più di 600 fondi e costituito dalle più diverse tipologie che recano iscritta la memoria storica di Firenze e della Toscana e che fanno dell'Archivio un punto di riferimento per ricercatori di tutto il mondo.

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

Missione

L'Archivio di Stato di Firenze, attualmente, secondo quanto previsto dal Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. leg.vo 42/2004), esercita le attività relative alla conservazione, tutela e valorizzazione del patrimonio archivistico che conserva.

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 e Uffici periferici dello Stato nella città e provincia di Firenze.

Presso l'Archivio di Stato di Firenze, come presso altri 16 tra i maggiori Archivi di Stato italiani, è attiva una Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica di durata biennale.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

1

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Ilaria

Cognome

Marcelli

Qualifica

funzionario archivista

Telefono

055263201

Email

ilaria.marcelli@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Apertura serale

- Occasionale

Orario di apertura Feriale

8,30-17,30

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

9

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

1° e 6 gennaio, 6 aprile (Lunedì dell'Angelo), 1° maggio, 2 e

24 giugno (Santo patrono), 15 agosto, 8 e 25 dicembre.

Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
251	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 • Gestione diretta
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
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'	In prossimità dell'ingresso
Disponibilità di materiale informativo gratuito	
No	
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Si
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
No	<ul style="list-style-type: none"> • No
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • 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 specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza • Tecnico-scientifici 	<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	1
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingente	Pulizia delle sale
No	<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
< 50%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala destinata alla didattica • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
No	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	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	Schede mobili

dei beni: Pannelli	No
No	
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"> • Gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuiti • Altro
Strumenti multimediali: Altro	Strumenti online
Guida online ai fondi dell'Archivio di Stato di Firenze	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • Si
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di percorsi specifici 	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratis
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da

manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	
No	
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
Sì	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Arearie tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Monografie 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte • Architettura • Storia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Cartellonistica • Mailing list • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti • Accordi integrati 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	
No	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	
Gestione diretta	

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Mailing list • Social network
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	8,30-17,30
Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute	
> 50%	
Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute	Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
100%	<ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede • Disponibili on-line
Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	
<ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede 	
Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • > 50%
Disponibilità di: pubblicazioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Si 	
Servizi specialistici	
Depositi	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	da Lunedì a Venerdì, dalle 8,30 alle 17,30
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	

da Lunedì a Venerdì, dalle 8,30 alle 17,30

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

da Lunedì a Venerdì, dalle 8,30 alle 17,30

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

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

Sì, all'interno del museo

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

No

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

No

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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,**

I'ampliamento dei pubblici, ecc.)

L'Istituto è impegnato ad effettuare il miglioramento dei servizi offerti al pubblico e all'utenza, in particolare mediante l'ampliamento degli strumenti di corredo e consultazione - anche digitale - del patrimonio conservato e attraverso numerose iniziative di valorizzazione.

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.)

Rifacimento dei servizi igienici, miglioramento dell'abbattimento delle barriere architettoniche

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

Aumento degli inventari e sviluppo degli studi per l'approfondimento della conoscenza del patrimonio conservato.

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

Ampliamento del numero delle unità arhivistico e dei fondi digitalizzati e resi disponibili on line.

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 ha progettato per il 2026 un importante numero di iniziative di valorizzazione e di diffusione della conoscenza del patrimonio conservato, iniziative rivolte non soltanto ad un pubblico specialistico.

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 Firenze

Indirizzo / Address

viale Giovine Italia 6 - Firenze

Tel

055263201

Email

as-fi@cultura.gov.it