



MINISTERO
DELLA
CULTURA

Archivio di Stato di FIRENZE

Carta della qualità dei servizi

2023 giugno

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 della qualità dei servizi negli istituti del Ministero della cultura si inserisce in una serie di iniziative volte a valorizzare il patrimonio culturale e ad adeguare, 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

▪ *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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012).

▪ *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 istituto 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*

L'istituto 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 per ridurre 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'istituto 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Firenze conserva oltre 75 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.

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 Beccarla, 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. Docente di diritto dell'università pisana, Bonaini era espressione del milieu culturale e politico che si raccoglieva attorno a Giovan Pietro Vieusseux e a Gino Capponi e chiedeva da tempo una piena e qualificata apertura delle fonti documentarie al pubblico uso storico.

Nel nuovo istituto affluirono le carte delle magistrature e degli uffici centrali del Granducato di Toscana anteriori al 1815, concentrazioni archivistiche risalenti al Medioevo, alla Repubblica fiorentina, e che furono ordinate secondo criteri metodologici innovatori, codificati nel paradigma del "metodo storico".

Dopo l'Unità d'Italia, stabilito che gli **Archivi di Stato** ricevessero la documentazione non più utile all'amministrazione corrente, anche l'Archivio di Stato di Firenze accolse i primi versamenti di carte degli uffici periferici dello Stato unitario. Altre acquisizioni importanti furono le carte dello Stato civile Toscano (1808-1865), l'archivio notarile moderno, il catasto toscano del secolo XIX e i numerosi archivi privati acquistati, donati o depositati.

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 esso conserva. La sala di studio dell'Archivio fiorentino con le sue quasi 17.000 presenze annue è la più frequentata d'Italia; gli utenti non italiani sono attualmente 1 su 5.

Alle presenze fisiche in Sala di studio vanno aggiunti adesso i dati sugli accessi al sito web. È attraverso il sito web che l'Archivio si apre al pubblico più ampio; del sito web gli utenti consultano intensamente non solo la pagina iniziale o le informazioni di base ma anche tutti i servizi e i contenuti che esso offre: il sistema di richiesta on line dei documenti, gli inventari in formato digitale, la guida ai fondi, la riproduzione digitale di interi fondi documentari, primi fra tutti il *Mediceo avanti il Principato* ed il fondo *Diplomatico* (sono alcuni milioni gli accessi alle varie pagine del sito registrati in un anno).

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.

I COMPITI E I 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.

Struttura organizzativa

- <https://archiviodistatofirenze.cultura.gov.it/asfi/istituto/struttura-organizzativa>

Sala di studio

La Sala di Studio è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico per ragioni di studio. Per quanto riguarda gli studenti universitari è opportuna una preliminare preparazione di base all'uso delle fonti documentarie.

All'entrata della Sala di Studio l'utente è tenuto a firmare in maniera leggibile il registro di presenza indicando la professione e la nazionalità.

In Sala di Studio non possono essere introdotti borse od altri contenitori per i quali sono a disposizione appositi armadietti. Chi ha necessità di portare con sé i propri libri deve farsi consegnare dal personale addetto alla sorveglianza l'apposito tagliando.

Per essere ammessi è necessario esibire un documento di identità e compilare una domanda di ammissione; all'utente verrà consegnata una tessera di validità annuale. La tessera, che dà diritto all'accesso all'Istituto e alla consultazione dei documenti, unitamente a un documento di identità, deve essere mostrata al personale di custodia all'entrata e all'uscita dall'Archivio. I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati esclusivamente a fini statistici nel rispetto del decreto legislativo, 196/03 (Codice della *privacy*).

Regolamento della Sala di Studio

- <https://archiviodistatofirenze.cultura.gov.it/asfi/servizi-al-pubblico/sala-di-studio/regolamento>

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	41 ore settimanali La Sala di Studio è aperta al pubblico: LUNEDÌ MARTEDÌ, MERCOLEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore 8.30 alle ore 17.30 VENERDÌ dalle ore 8.30 alle ore 13.30
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione di sabato, domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono: 24 giugno) Gli eventuali giorni di chiusura straordinaria sono comunicati con anticipo in Sala di studio e sul sito web dell'Istituto
Accoglienza	
Sito web	Sito web dell'Istituto: https://archiviodistatofirenze.cultura.gov.it/asfi/home Cfr. in particolare le Novità
Informazione e orientamento esistenza di un punto informativo	Localizzato al Terzo piano dell'Istituto in Sala di Studio (Sala Inventari)
disponibilità di materiale informativo gratuito	Dépliants sui vari servizi di Sala di Studio disponibili in Sala Inventari (III piano) Regolamento della Sala di Studio in italiano e in Inglese
presenza di segnaletica interna	Localizzata ai piani di fronte all'uscita degli ascensori
presenza di segnaletica esterna	Sì
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • il personale è munito di cartellino identificativo • Alcuni addetti alla vigilanza parlano inglese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<ul style="list-style-type: none"> • 100 % di sale/spazi/servizi al pubblico sono accessibili
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	I documenti conservati negli archivi di Stato sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli contenenti dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo

	<p>quanto previsto dagli artt. 122-127 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici, allegato al <i>Codice in materia di protezione dei dati personali</i>.</p> <p>La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotoriproduzione i documenti qualora il loro stato di conservazione lo consigli.</p> <p>La disponibilità o meno dei documenti è verificabile tramite il programma per le richieste on-line</p>
capacità ricettiva	110 posti di consultazione di cui 98 con prese elettriche per p.c. portatili
unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<p>3 registri / filze / buste / inserti oppure 9 lettere sciolte oppure 6 pergamene</p> <p>Una volta raggiunto il numero massimo di unità archivistiche previste in un giorno, il programma automatizzato inibirà ulteriori richieste.</p> <p>Microfilm e CD sono esclusi dal computo generale dei pezzi archivistici richiesti.</p>
prese al giorno	<p>N 3 prese durante l'apertura antimeridiana Per il materiale disponibile in microfilm o CD sostitutivo non valgono i seguenti orari di richiesta, ma la distribuzione è immediata.</p> <p>ORARIO DELLE RICHIESTE E DI DISTRIBUZIONE DEI DOCUMENTI</p> <p>Ora della richiesta entro le 09.30 - distribuzione ore 10.30 Ora della richiesta entro le 10.30 - distribuzione ore 11.30 Ora della richiesta entro le 11.30 - distribuzione ore 12.30</p> <p>Per i documenti conservati nella sede sussidiaria di Sesto Fiorentino è possibile la consultazione su appuntamento con i funzionari responsabili</p>
esistenza servizio di prenotazione	<p>È attivo il servizio di richieste on line Gli utenti in possesso di tessera di ammissione possono inoltrare on-line le richieste per la consultazione di unità archivistiche di cui già conoscono la segnatura, con le stesse modalità in uso in sala di studio. Sono abilitati al servizio anche gli utenti con tessera scaduta (che dovranno provvedere a rinnovare al momento dell'arrivo in sala di studio).</p>

Sale aperte alla fruizione	1 pulizia sistematica svolta 5 volte la settimana
Illuminazione	predisposta e studiata per evitare sforzi eccessivi da parte dello studioso
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Presente negli orari di apertura al pubblico. Il personale è munito di cartellino identificativo
su richiesta quando non presente in via continuativa	Rivolgersi al personale di sala di studio
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	Cfr. sezione Strumenti/ Elenco fondi e Strumenti/Guida on line sul sito web dell'Archivio
Inventari on-line	Cfr. sezione Strumenti /Inventari online sul sito web dell'Archivio
Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Ceramelli Papiani</i> ▪ <i>Diplomatico</i> ▪ <i>Mediceo avanti il Principato</i> ▪ Guida ai documenti catastali • Guida ai documenti dello Stato civile • Progetto archivi digitalizzati (varie serie digitalizzate)
Accesso in rete in sede	Esistono stazioni apposite in Sala di studio

SERVIZI AGGIUNTIVI

Ampiezza

Caffetteria	Distributori automatici collocati all'ingresso
Guardaroba	Gratuito
Deposito oggetti	Gratuito

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

Orario delle richieste	In base alla normativa vigente è possibile: <ul style="list-style-type: none"> A. la fotocopione diretta da parte degli utenti dei pezzi in consultazione, in sala studio senza flash né cavalletti; B. servirsi di un fotografo professionista, che esegua le riproduzioni per conto dell'utente in sua presenza, in box prenotato;
------------------------	--

	C. Per conto degli utenti che ne facciano richiesta è in funzione un servizio di fotocopie svolto da una ditta concessionaria esterna.
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	- copie digitali e copie conformi tempi di attesa dal ricevimento della conferma dell'ordine circa 15 gg.
Prenotazioni a distanza	Inviare la domanda al Direttore dell'Archivio di Stato di Firenze (as-fi@cultura.gov.it), su modulo scaricabile dal sito web
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> • si svolgono attività espositive e/o si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi • l'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti
Eventi	L'Istituto organizza conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc. (Cfr. la sezione Eventi del sito web dell'Archivio di Stato)
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • cataloghi, letteratura scientifica, ecc. • l'Istituto realizza pubblicazioni in proprio e partecipa a pubblicazioni esterne
Diffusione delle attività/iniziativa	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, mailing list, e il <i>Sito web</i>
Risorse aggiuntive	<p>L'Archivio concede in uso temporaneo a pagamento i seguenti spazi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>auditorium per Convegni seminari (attrezzato con PC e videoproiettore)</i> • <i>1 sala per esposizioni</i> <p>mette in essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contratti di sponsorizzazioni, - accordi con privati, - partnership con altri istituti affini, per finalità di mostre e iniziative culturali
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	- Nella sezione <i>Formazione e didattica</i> del sito web dell'Archivio sono descritte le possibilità di effettuare tirocini formativi, percorsi di alternanza

	<p>scuola lavoro, attività di volontariato o stage professionalizzanti da svolgersi presso l'Archivio di Stato.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costante rimane il rapporto con le scuole che aderiscono a iniziative di interesse tramite il canale delle Chiavi della città del Comune di Firenze
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici conservati con richiesta scritta al Direttore dell'Archivio di Stato (as-fi@cultura.gov.it)
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventari a stampa ▪ Guida on line ai fondi dell'Archivio di Stato nel sistema Sias ▪ Elenco fondi on line ▪ Strumenti di ricerca on line
Accesso ai documenti online	<p>Archivi digitalizzati: cfr. sito web:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Mediceo avanti il principato</i> ▪ <i>Diplomatico</i> in Archivio digitale ▪ <i>Progetto archivi digitalizzati</i> ▪ <i>Ceramelli Papiani</i> ▪ Documenti digitalizzati disponibili su altri siti web in seguito a accordi e convenzioni
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	<p>dott.ssa Paola Conti (Responsabile della Sala di Studio): paola.conti@cultura.gov.it Tel 055. 263201</p>
Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<p>Accordi con enti territoriali per finalità di tutela e valorizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regione Toscana (Progetti Carteggio Universale/ Cartografia) - Repubblica Ceca; Archivio Nazionale (Progetto Archivio Lorena) - Archivio storico comunale di Firenze e Dipartimento di architettura dell'Università degli studi Firenze (Progetto Catasto particellare ottocentesco) <p>Convenzioni con fondazioni, università e istituzioni culturali per tutela e valorizzazione;</p> <p>Accordi con Associazione Amici dell'Archivio di Stato di Firenze per finalità di tutela valorizzazione, formazione culturale;</p>

	Accordi con l'Associazione Archivio per la memoria e la scrittura delle donne. Alessandra Contini Bonacossi per finalità di valorizzazione. Convenzioni con associazioni di volontariato per valorizzazione (assistenza e vigilanza in occasione di aperture Mostre);
Evidenza	
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Compatibilmente con gli annuali finanziamenti ministeriali l'Istituto è impegnato ad effettuare il miglioramento dell'attrattività, l'ampliamento del pubblico, ecc.
Iniziativa finalizzata al miglioramento:	In corso un progetto per aumentare la protezione rispetto al rischio di esondazione del fiume Arno.
- delle strutture	
- delle collezioni	L'Istituto, tramite le commissioni di sorveglianza, vigila sulla tenuta degli archivi degli uffici periferici dello Stato e su eventuali proposte di versamento o scarto, autorizzate dalla DGA.
- dei servizi	L'Istituto a richiesta concede in uso spazi per mostre e iniziative culturali varie.
- delle attività di valorizzazione	Sono in corso interventi di recupero e restauro di fondi alluvionati nel 1966 e interventi di digitalizzazione su vari fondi archivistici
Altro	
RECLAMI	
Reclami	Modulo da richiedere in Sala di studio o scaricabile dal sito web, da consegnare o inviare al Direttore dell'Archivio di Stato via e-mail (as-fi@cultura.gov.it) https://archiviodistatofirenze.cultura.gov.it/asfi/fileadmin/risorse/moduli/modulo_reclamo_IT_EN_01.pdf

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il dr. Piero Marchi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi as-fi@cultura.gov.it; as-fi@pec.cultura.gov.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail as-fi@cultura.gov.it: oppure utilizzando gli appositi registri collocati in Sala Inventari presso la Sala di studio. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, 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

E' 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. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

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

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione