



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

sezione di Archivio di Stato
di Varallo

Carta della qualità dei servizi

Aprile 2013

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 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 si ispira a “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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 Archivio 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'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

La **Sezione di Archivio di Stato di Varallo** è stata istituita con decreto ministeriale 27 dicembre 1973. Ha iniziato a funzionare nel 1978 con sede nel seicentesco Palazzo Racchetti, di proprietà del comune di Varallo, da cui, nel 1990 ha traslocato nell'**attuale sede**.



L'area dell'ex manifattura Rotondi, ubicata all'estremo nord di Varallo, nei pressi della confluenza del torrente Mastallone nel fiume Sesia, comprende tre strutture edilizie: una già adibita ad Asilo destinato ai figli degli operai, non più utilizzata dall'Istituto, il Convitto delle operaie e una chiesetta a navata unica, in stile neogotico.

L'attuale sede dell'Archivio era il Convitto delle operaie, gestito fino agli anni Settanta del '900 dalle suore dell'ordine di Maria Ausiliatrice: è un edificio di quattro piani, che, dopo la ristrutturazione, ospita uffici, sala di consultazione e depositi. Anche l'ex chiesa è adibita a spazio per la documentazione, anche a servizio dell'Archivio di Stato di Vercelli. I tre edifici sono immersi in un'ampia area verde per la cui gestione sono in corso accordi con l'amministrazione civica.

Il patrimonio

La sezione di Archivio di Stato di Varallo conserva documentazione riguardante la Valsesia, con una consistenza di circa 25000 faldoni e registri, 1011 pergamene e 2767 tipi e disegni.

In essa sono confluiti gli archivi formatisi dall'attività dei vari uffici statali presenti sul territorio, gli archivi storici della maggior parte dei comuni e degli enti valsesiani, a partire dal secolo XVIII. Inoltre, conserva l'archivio notarile valsesiano, archivi privati, come quello della Famiglia d'Adda Salvaterra, e archivi industriali.

La **Biblioteca**, disponibile per la consultazione in loco, è costituita prevalentemente da opere di carattere storico e ha una consistenza di circa 5000 volumi e periodici.

Consistenza e descrizione : http://151.12.58.207/archivi/archivi_old/sasvaral/

Attività e servizi

Il lavoro di riordino e inventariazione degli archivi svolto dal personale permette di studiare e ricostruire le vicende del territorio e degli uomini che ne hanno promosso lo sviluppo, e di effettuare ricerche ad uso amministrativo.

■ Ricerca

L'Archivio apre al pubblico la sala di studio in

- **Varallo, via M. T. Rossi, 9** Orario: lunedì-venerdì dalle 8.00 alle 16.00

La documentazione è consultabile da chiunque ne faccia richiesta, sia per motivi di ricerca storica che per uso amministrativo.

L'accesso è gratuito, previa presentazione di un documento d'identità valido e la compilazione di una domanda di ammissione alla sala di studio, con validità annuale. La domanda deve indicare il tema specifico della ricerca.

Il personale assiste il pubblico nella compilazione della modulistica prevista e offre assistenza ai ricercatori.

In sala di studio sono disponibili gli strumenti di corredo (elenchi, indici, inventari) utili per la ricerca.

È disponibile il **servizio di riproduzione**.

Il **regolamento interno** è disponibile presso la sala di studio.

La biblioteca è aperta al pubblico per la consultazione in loco (non è previsto il prestito) ed è costituita da monografie e periodici di storia, diritto, archivistica e biblioteconomia. La sezione storica è specializzata in opere di storia locale che possono costituire supporto alla ricerca archivistica.

■ **Servizio educativo**

L'attività didattica è rivolta alle scuole di ogni ordine e grado che possono effettuare visite guidate e lezioni in Archivio.

Sono attivi laboratori didattici su storia e archivistica elaborati con docenti delle superiori.

■ **Valorizzazione e comunicazione**

L'attenzione al territorio caratterizza la programmazione degli eventi che l'Istituto promuove anche in collaborazione con altre istituzioni cittadine.

Referente per la compilazione della Carta: Maria Grazia Cagna

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	40 ore settimanali da lunedì a venerdì ore 8.00-16.00
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di:</i> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono)</i> ■ <i>chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i> 	Tutti i giorni ad eccezione di sabato, domenica, festività civili e religiose. Chiuso il lunedì dopo la Pentecoste, festa del Santo patrono. Le chiusure straordinarie vengono comunicate con largo anticipo tramite avvisi in sede e sul sito dell'Archivio.
Accoglienza		
Sito web	<i>SI/NO</i>	http://151.12.58.207/archivi/archivi_old/sasvaral/
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	La prima accoglienza viene effettuata all'entrata dove sono fornite all'utente tutte le informazioni utili.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI/NO</i>	Dépliants sulle varie iniziative anche degli altri Istituti culturali del territorio
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	Mappe di orientamento a norma di legge e segnaletica per tutti i "luoghi" dell'Istituto
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	All'entrata.
Addetti ai servizi e personale di sala		<ul style="list-style-type: none"> ● Il personale che opera a contatto con il pubblico è dotato di cartellino identificativo ● Non vi sono divise in dotazione ● Gli assistenti di sala sono in grado di comunicare in lingua francese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità.	<i>SI</i>	I locali aperti al pubblico sono accessibili
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	Sono disponibili servizi igienici per persone con diversa abilità
FRUIZIONE		
Ampiezza		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Disponibilità del materiale fruibile:		/
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<i>Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro</i>	L'elenco dei fondi non disponibili è a disposizione in Sala di studio. La comunicazione di non consultabilità occasionale viene fornita di volta in volta in forma scritta tramite cartelli di avviso e/o avvisi inseriti negli inventari
• capacità ricettiva	<i>Almeno 15 posti di consultazione di cui almeno il 20% con prese elettriche per p.c. portatili</i>	12 posti di consultazione e 3 prese elettriche per p.c. portatili
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<i>Almeno 3 unità archivistiche</i>	Senza limite, condizionato dall'afflusso di utenti in sala di studio
▪ prese al giorno	<i>Almeno 3 prese durante l'apertura antimeridiana</i>	Presenza continua dalle 8.00 alle 16.00
- esistenza servizio di prenotazione	<i>SI/NO</i>	NO
- attesa nel caso di presa continua	<i>Non più di 60 minuti</i>	Non più di 10 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	<i>Non più di 60 minuti Non più di 2 giorni quando il materiale è conservato in depositi fuori sede</i>	
Sale aperte alla fruizione		Sala studio. La pulizia viene regolarmente svolta .
Illuminazione	<i>SI</i>	L'illuminazione diretta e indiretta delle sale risulta idonea. In caso di troppa luce dall'esterno è possibile schermare le finestre.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Le manutenzioni ordinarie sono regolarmente svolte.
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>Almeno per il 60% dell'orario di apertura</i>	<ul style="list-style-type: none"> •Almeno per il 90% dell'orario di apertura è disponibile un archivista. •Il personale è munito di cartellino identificativo con indicata la qualifica •Non vi sono divise in dotazione
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:		Il personale si occupa a richiesta delle necessità degli utenti diversamente abili.
■ in via continuativa	<i>SI/NO</i>	No
■ su richiesta quando non	<i>SI/NO</i>	In caso di necessità in orario di apertura

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
presente in via continuativa		/
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:		
■ Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	<i>SI</i>	Inventari analitici a stampa 95%, rispetto ai fondi conservati, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato
■ Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	<i>SI</i>	Elenchi ed inventari sommari: 5% rispetto ai fondi conservati
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	<i>SI/NO</i>	Non vi sono DB. L'inventario dell'archivio della famiglia D'Adda e il repertorio dei notai sono consultabili on line in formato elettronico.
Accesso in rete in sede	<i>SI/NO</i>	NO
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		
- Strumenti e sussidi specifici	<i>SI/NO</i>	NO
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Ampiezza		
Bookshop	<i>SI/NO</i>	NO
Caffetteria	<i>SI/NO</i>	NO
Guardaroba	<i>SI/NO</i>	NO
Deposito oggetti	<i>SI/NO</i>	NO
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 8.00 – 16.00
Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 8.00 – 16.00
Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 8.00 – 16.00 Pagamento in contanti con rilascio di regolare ricevuta.
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
● Possibilità di effettuare:		
• fotocopie	<i>SI</i>	Servizio eseguito su domanda. La consegna è immediata, fatti salvi i tempi tecnici di esecuzione
• microfilm	<i>SI/NO</i>	NO

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
• copie digitali	<i>SI/NO</i>	NO
• fotografie	<i>SI/NO</i>	Con mezzi propri previa autorizzazione. Viene chiesta la consegna del negativo per foto analogiche.
• altre riproduzioni	<i>SI/NO</i>	Possibilità di effettuare lucidi previa autorizzazione
- Prenotazioni a distanza	<i>SI/NO</i>	Le richieste per fotocopie possono pervenire tramite mail (as-vc.varallo@beniculturali.it) , fax (0163560380) o lettera purché sia esattamente indicato il documento da riprodurre. Le copie sono inviate al richiedente previo versamento, a mezzo vaglia postale, degli importi dovuti per riproduzione e spedizione.
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	100% delle riproduzioni conformi all'originale
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	<i>SI/NO</i>	In collaborazioni con Enti , Istituti e Associazioni operanti sul territorio
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI/NO</i>	In collaborazioni con Enti , Istituti e Associazioni operanti sul territorio
Visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	Visite guidate a richiesta
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI/NO</i>	L'elenco è disponibile presso la sala di studio
Comunicazione delle attività/iniziativa	<i>SI/NO</i>	La comunicazione avviene attraverso i quotidiani locali, dépliant e locandine. Viene utilizzata anche la sezione news del sito dell'Archivio di Stato di Vercelli.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI/NO</i>	NO
Affitto degli spazi	<i>SI/NO</i>	Non vi è disponibilità di spazi
Altro	<i>SI/NO</i>	NO
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziativa:		Visite guidate di conoscenza dell'Istituto e del patrimonio conservato o percorsi tematici concordati con gli insegnanti. Attivazione di laboratori tematici in collaborazione con insegnanti delle superiori.
- visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	SI

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI/NO</i>	NO
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/NO</i>	NO
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI/NO</i>	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<i>SI/NO</i>	NO
- altre iniziative	<i>SI/NO</i>	NO
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Comunicazione con mezzi tradizionali.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA		
Ampiezza		
Informazione qualificata	<i>SI</i>	Risposta dell'Archivista a mezzo posta elettronica, fax o lettera previa ricognizione dei fondi posseduti, per ricerche di dati facilmente individuabili o informazioni generali per l'avvio della ricerca. Non si eseguono ricerche complesse.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<i>SI/NO</i>	Descrizione del patrimonio on-line sul sito http://151.12.58.207/archivi/archivi_old/sa_svaral e tramite Sistema Italiano degli Archivi di Stato (SIAS)
Accesso ai documenti on line	<i>SI/NO</i>	NO
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Maria Grazia Cagna tel. 0163 51234 - fax 0163-560380 - mail as-vc.varallo@beniculturali.it
Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>	Entro un massimo di 3 giorni dal ricevimento della richiesta

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
- Enti territoriali	<i>SI/NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Permangono gli accordi già da tempo sottoscritti per la conservazione, valorizzazione e promozione dell'archivio storico della città di Varallo e degli archivi storici depositati da 41 comuni valsesiani
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	<i>SI/NO</i>	Par NO
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>SI/NO</i>	Partnership con ANAI per l'adesione al "Centro rete biellese per gli archivi del tessile e della moda" per promuovere la cultura del tessile.
- Onlus	<i>SI/NO</i>	NO
- Operatori economici	<i>SI/NO</i>	NO
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		Gli obiettivi di miglioramento potranno essere raggiunti solo in presenza di sostegno finanziario da parte degli Organi Superiori.
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	<i>SI/NO</i>	Ultimazione dei depositi al primo e secondo piano per una più razionale conservazione del patrimonio, anche a servizio dell'Archivio di stato di Vercelli. Interventi di manutenzione delle struttura e degli impianti dell'ex chiesa.
Dei fondi archivistici	<i>SI/NO</i>	La possibilità di incremento è legata all'ultimazione dei lavori per il recupero di spazi.
dei servizi	<i>SI/NO</i>	Non sono previsti spazi per servizi aggiuntivi.
delle attività di valorizzazione	<i>SI/NO</i>	Si pensa ad un potenziamento del sito come strumento di valorizzazione : pubblicazione degli inventari e percorsi tematici

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
RECLAMI		
Reclami	SI	La presentazione dei reclami può avvenire secondo le indicazioni riportate al paragrafo IV.

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 la dott.ssa Graziana Bolengo Direttore dell'Istituto

Per la presentazione dei reclami è possibile:

- compilare i moduli disponibili presso il punto di accoglienza e consegnarli al personale addetto;
- inviare via e-mail all'indirizzo as-vc.varallo@beniculturali.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet e specificando nell'oggetto del messaggio "reclamo di servizio"
- inviare un fax al numero 0161 560380

L'istituto effettua un monitoraggio mensile dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'Istituto può attivare le seguenti forme di ristoro

- omaggio di opuscoli, guide e pubblicazioni a disposizione dell'istituto.
- informazione tramite mailing-list sugli eventi organizzati e sull'attivazione di nuovi servizi

Con le stesse modalità, gli utenti, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- indagini per rilevare l'interesse per il mondo degli Archivi

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet, e diffusa presso il punto di accoglienza.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento **ogni due anni** e ogni qualvolta si renda necessario per sostanziali modifiche del servizio.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

sezione di Archivio di Stato di Varallo

Via M.T.Rossi, 9 13109 Varallo(VC)

Tel. 0163 51234 Fax 0163 560380

http://151.12.58.207/archivi/archivi_old/sasvaral/

e mail: as-vc.varallo@beniculturali.it – mbac-as-vc@mailcert.beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ 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

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