



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

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

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunemente 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
Nord	Emilia-Romagna
Indirizzo	
Corso Cavour, 21	
Città	Cap
Modena	41121
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Modena	AsMO
Sito Web	Email
https://asmo.cultura.gov.it/home	as-mo@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Direttore Lorenza Iannacci	(+39) 059 230549

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1874

Notizie storiche

L'attuale Archivio di Stato nacque tra il 1860 e il 1863 dalla concentrazione, presso la sede settecentesca dei Padri domenicani modenesi, di un gran numero di fondi archivistici di diversa provenienza. Fu inizialmente articolato in due sezioni, una "diplomatica", costituita principalmente da quello che un tempo fu il Reale Archivio Segreto, e l'altra "di deposito", formata dalle carte prodotte nel periodo 1796-1860.

Il palazzo, edificato nel Settecento per i padri domenicani, fu successivamente sede della Scuola di Disegno, Architettura e Pittura fondata da Ercole III; con l'arrivo di Napoleone ospitò la Prefettura dipartimentale del Panaro; con la Restaurazione e l'arrivo a Modena degli Austro-Estensi il complesso accolse il Ministero di Pubblica Economia e Istruzione e il Governatorato della città e della provincia; con l'Unità d'Italia fu adibito a sede della Prefettura di Modena e dell'Archivio governativo, fino alla denominazione di Archivio di Stato nel 1874.

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

Tra i più importanti archivi d'Italia, l'Archivio di Stato di Modena conserva più di 30 km di documenti che abbracciano gli ultimi 1300 anni di storia europea, a partire da un diploma di Carlo Magno. Questo primato è dovuto al privilegio di conservare gli archivi dello Stato e della dinastia estense, una delle famiglie più antiche e longeve d'Italia, in continuo contatto diplomatico con i principi e i sovrani di altri Stati italiani ed europei, oltre che con artisti, poeti e musicisti. Il patrimonio archivistico di questo Istituto si è nel tempo arricchito di antichi fondi di enti monastici e religiosi, fra cui la documentazione del Tribunale dell'Inquisizione di Modena, nonché degli archivi privati di circa 50 famiglie. Oggi il patrimonio dell'Istituto è costituito da circa 280.000 pezzi, di cui 14.466 pergamene sciolte e 7.398 mappe.

Missione

L'Archivio di Stato di Modena, in qualità di Istituto culturale avente finalità pubblica, persegue la conservazione e la valorizzazione del patrimonio archivistico custodito; tale importante compito si attua attraverso una serie di servizi, quali la

libera consultazione in Sala di studio, avente lo scopo di ampliare la conoscenza delle fonti documentarie archivistiche in ambito nazionale e internazionale; la promozione del proprio patrimonio, mediante la collaborazione con enti culturali, per la realizzazione di iniziative di natura specialistica e/o divulgativa quali conferenze, corsi, seminari, convegni, mostre, allo scopo di avvicinare un pubblico sempre più ampio al complesso e significativo mondo delle fonti documentarie.

La conservazione si esplica attraverso la presenza di un Laboratorio di Restauro e di uno di Fotoriproduzione, che si occupano di attività di riordino, recupero, digitalizzazione di materiali di particolare pregio o maggiormente esposti a rischi di degrado.

Compiti e servizi

Il patrimonio dell'Istituto è costituito da circa 280.000 pezzi, di cui 14.466 pergamene sciolte e 7.398 mappe; tra i fondi archivistici più rilevanti si segnalano l'Archivio Segreto Estense, il Tribunale dell'Inquisizione di Modena, la raccolta di Mappe e disegni, gli archivi del periodo napoleonico, gli archivi notarili. Tale materiale, ad eccezione dei documenti riservati per cui occorre apposita autorizzazione, o in pessimo stato di conservazione, è liberamente consultabile in Sala di Studio, previa prenotazione del posto, con l'assistenza qualificata di funzionari archivisti; è altresì possibile richiedere informazioni archivistiche per corrispondenza, oltre alla possibilità di accedere al servizio di fotoriproduzione a cura del Laboratorio interno, per motivi di studio, per uso amministrativo o di pubblicazione.

L'Archivio di Stato di Modena ospita inoltre una delle 17 Scuole di Archivistica, Paleografia e Diplomatica presenti sul territorio nazionale.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

4

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Alberto

Cognome

Palladini

Qualifica

Funzionario archivista, Responsabile della Sala di studio

Telefono

059 230549

Email

alberto.palladini@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

lunedì, mercoledì e giovedì 9,00-14,00; martedì e venerdì 9-14.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	1 gennaio; 6 gennaio; 31 gennaio (Santo Patrono); lunedì dell'Angelo; 15 agosto; 1 novembre; 8 dicembre; 25 e 26 dicembre.
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
250	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso libero, senza emissione di biglietto • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
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)
Sì	Sì
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • Presso il punto informativo • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso	Completa di denominazione e orari di apertura

monumentale/area archeologica	Sì
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> No 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> Muniti di cartellino identificativo In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	Parzialmente
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
< 50%	< 50%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Addetti alla vigilanza Amministrativi Tecnico-scientifici Volontari
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> Scivoli/rampe Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
< 50%	4
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sala di studio, giardino interno	Sì
Pulizia delle sale	
<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	Spazi comunque visitabili
< 50%	Giardino interno, depositi giudiziari, depositi al piano nobile (sempre con accompagnamento)
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> Meno di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> Sala conferenze

Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
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 dei beni: Pannelli	Schede mobili
No	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
25%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
da definire	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti

Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> Gestione diretta 	<ul style="list-style-type: none"> In concessione Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> Non presente 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Festival della musica, Festival della filosofia, Domeniche di Carta, Giornate europee del patrimonio, Archivissima, Corso di genealogia "Da te ai tuoi antenati", Settimana della didattica in archivio
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Archivi e salute, Istoreco, Gruppo ungherese di ricerca Vestigia, Archivio nazionale d'Ungheria, Gruppo di Modena, Centro Studi ARCE, Università di Bologna, Comune di San Giovanni in Persiceto, Consorzio dei Partecipanti di San Giovanni in Persiceto, Associazione "Longobardia", Fondazione Cassa di Risparmio di Modena, Soprintendenza Archivistica dell'Emilia-Romagna, Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, Soprintendenza per i beni librari e documentari, Centro di Documentazione della Provincia di Modena, Cooperativa CSR Centro studi e ricerche di Modena, Direzione regionale per i beni culturali e paesaggistici dell'Emilia Romagna, Biblioteca Estense-Universitaria, Soprintendenza per i Beni Artistici ed Etnoantropologici di Modena e Reggio Emilia
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> Editate in proprio Esternamente Periodici 	<ul style="list-style-type: none"> Arte Architettura Archeologia Storia Altro/specificare
Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare	Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione

Archivistica, letteratura

delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

da concordare

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

da concordare

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	9-14; mar, ven 9-14,30
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
dato non disponibile	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
dato non disponibile	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • > 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50%
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì

Servizi specialistici

Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	da concordare
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	lun, merc, gio 9-14 mar e ven. 9-14,30
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Con accompagnamento durante orario di apertura al pubblico
Fototeca	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	

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 altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'esterno del museo

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

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, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Maggiore apertura al pubblico, con iniziative più frequenti e adatte a diversi livelli di fruizione (mostre; visite guidate; conferenze; attività didattiche; reading; concerti; laboratori creativi, ecc.); ampliamento dei pubblici, anche con attività rivolte ad utenze con disabilità fisiche e/o cognitive; ampliamento della missione civica dell'archivio.

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.)

Miglioramento dell'accessibilità degli spazi ; ampliamento del sistema antincendio; razionalizzazione degli uffici e dei depositi; monitoraggio dell'efficienza degli impianti.

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

Caffetteria automatica a servizio dell'utenza affidata in concessione; è previsto inoltre uno specifico regolamento per la concessione d'uso degli spazi (giardino; sala conferenze; depositi al piano nobile).

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

Versamenti periodici; proposte di donazione.

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.)

Programmazione annuale delle attività espositive; pubblicazione periodica di Quaderni Estensi; gestione restauratori Ales a supporto delle attività dell'Archivio; attività di co-progettazione e auditing con gli stakeholder che rappresentano l'utenza con disabilità fisiche e cognitive; eventi in collaborazione con i partner e con gli enti finanziatori.

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 Modena

Tel

059 230549

Indirizzo / Address

Corso Cavour, 21

Email

as-mo@cultura.gov.it, as-mo@pec.cultura.gov.it