



MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Bologna

# Carta della qualità dei servizi

Piazza Celestini, 4/Vicolo Spirito Santo, 2-4  
Tel. 051223891-051239590  
e-mail: [as-bo@cultura.gov.it](mailto:as-bo@cultura.gov.it)  
pec: [as-bo@pec.cultura.gov.it](mailto:as-bo@pec.cultura.gov.it)  
Direttore *ad interim*: dott.ssa Candida Carrino

## **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 promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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

### **I PRINCIPI**

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Bologna si ispira ai “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 già 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.

L'Archivio di Stato di Bologna 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, 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 di Stato di Bologna 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'Archivio di Stato di Bologna 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 di Stato di Bologna 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**

#### **La natura giuridico-istituzionale e la storia dell'Archivio**

L'Archivio di Stato di Bologna, istituito con regio decreto n. 2256 del 22 ottobre 1874, è organo periferico del Ministero della Cultura, al pari degli altri analoghi Istituti presenti in ciascun capoluogo di provincia.

Con la sua istituzione fu accolta l'esigenza, particolarmente sentita dagli ambienti culturali cittadini, di concentrare in un'unica sede il materiale documentario esistente in vari luoghi della città.

Durante gli anni successivi alla sua istituzione, furono a poco a poco raccolti nel nuovo Istituto, allora situato in palazzo Galvani, sede della biblioteca comunale dell'Archiginnasio, i più importanti nuclei di documentazione che si erano sedimentati in città nel passato: la Camera degli Atti, l'archivio segreto del senato e degli organi ad esso collegati, gli archivi delle corporazioni religiose soppresse, il grande Archivio degli atti civili e criminali e altri fondi minori.

La documentazione giunta all'Archivio di Stato fu riordinata da uno dei suoi primi direttori, Carlo Malagola, che la attribuì ai rispettivi uffici produttori, applicando, seppure con qualche sfasatura, il "metodo storico", metodo a cui è sicuramente da attribuire la fortuna di quel riordinamento, operato alla fine dell'Ottocento e tuttora vigente.

## **La sede**

Nel giro di pochi anni gli spazi adibiti alla conservazione degli archivi cittadini cominciarono ad essere insufficienti e già all'inizio del Novecento in città si sentì l'esigenza di trovare nuovi locali; fu così che nel 1940 iniziò il trasferimento dell'Archivio di Stato dalla sede dell'Archiginnasio all'ex convento di S. Giovanni Battista dei Celestini, dove si trova tuttora. L'edificio, costruito sui resti del teatro romano, aveva ospitato fino al periodo napoleonico i monaci celestini; ampliato poi nel corso dei secoli, esso inglobò nel Cinquecento la casa-torre della famiglia Catalani e fu completato nel Settecento con interventi di Carlo Francesco Dotti e di Francesco Tadolini. Per ospitare i locali dell'Archivio di Stato il complesso fu appositamente ristrutturato internamente con depositi destinati ad accogliere tutta la documentazione ritenuta meritevole di essere conservata e tramandata ai posteri.

L'Archivio di Stato di Bologna, che ha competenza sul territorio provinciale, provvede istituzionalmente alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario ad esso conferito, alla gestione dei servizi al pubblico, all'attività didattica e di formazione e svolge la sorveglianza sugli archivi degli uffici statali della provincia.

L'Archivio conserva la documentazione relativa alla memoria storica della città e della provincia bolognese, a seconda del mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo:

- gli archivi prodotti dalle amministrazioni pre-unitarie e gli archivi prodotti dagli uffici statali post-unitari della provincia di Bologna;
- gli archivi delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero confiscati dallo Stato in età napoleonica;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- archivi privati, in particolare di antiche famiglie nobiliari bolognesi;
- archivi non statali depositati, donati o acquistati.

Per consultare l'elenco dettagliato dei fondi occorre consultare la Guida degli Archivi di Stato italiani (a stampa oppure on line all'indirizzo [www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it/](http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it/)) o il sito dell'Archivio di Stato di Bologna ([archiviodistatobologna.it/bologna/patrimonio/complessi-archivistici](http://archiviodistatobologna.it/bologna/patrimonio/complessi-archivistici)).

## **I COMPITI E I SERVIZI**

### **1) SALA DI STUDIO**

La sala di studio è il locale in cui la documentazione conservata nell'Archivio di Stato di Bologna può essere liberamente consultata per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono consultabili solo con procedura particolare i documenti che rientrano nelle tipologie indicate all'art. 122 comma 1 lettera b) del D.lgs. n. 42/2004.

Per essere ammessi a frequentare la sala di studio è necessario presentarsi al funzionario di turno con un documento di riconoscimento valido e compilare la domanda di ammissione indirizzata al direttore dell'Archivio, indicando i propri dati anagrafici e l'oggetto della ricerca e accettando le disposizioni del Codice di deontologia per scopi storici (allegato A2 del D. Lgs. 196/2003). La domanda di ammissione ha validità per l'anno solare.

Il servizio della sala di studio è regolato dalle disposizioni contenute nel R.D. n. 1163/1911 e nel D.lgs. n. 42/2004 e da quelle più specifiche contenute nel regolamento interno.

Per reperire le prime informazioni sui fondi documentari, oltre a rivolgersi all'archivista presente in sala, è necessario consultare la Guida Generale degli Archivi di Stato, a disposizione in sala di studio nella versione a stampa, oppure su Internet nella versione recentemente informatizzata, e, nel caso in cui siano già state costituite, come per esempio per l'Archivio di Stato di Bologna, consultare le banche dati del patrimonio documentario.

[www.archiviodistatobologna.it](http://www.archiviodistatobologna.it)

[www.archivi.cultura.gov.it](http://www.archivi.cultura.gov.it)

## **2) BIBLIOTECA**

La biblioteca dell'Archivio di Stato di Bologna è una biblioteca interna all'Istituto, disponibile per gli studiosi che frequentano la sala di studio, i quali possono consultare le pubblicazioni a supporto delle loro ricerche archivistiche.

In casi eccezionali, qualora i testi ricercati non siano reperibili presso altre biblioteche cittadine, la consultazione è consentita anche indipendentemente dalla ricerca archivistica, ma è subordinata alla medesima domanda di ammissione, con le modalità indicate nel paragrafo dedicato al servizio di sala di studio.

La consultazione del materiale bibliografico avviene di norma in sala di studio, ove è disponibile il duplicato delle schede del catalogo per autori. Parte del patrimonio bibliografico dell'Istituto è già reperibile attraverso il portale Opac, SBN UBO - Catalogo del Polo Bolognese (<https://sol.unibo.it/SebinaOpac/.do>). L'utilizzo della biblioteca è regolato dalle disposizioni contenute nel regolamento interno disponibile in sala di studio.

## **3) SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE**

Gli utenti possono richiedere riproduzioni dei documenti archivistici, in sede o da remoto, secondo il regolamento e le tariffe indicate nell'apposito regolamento disponibile in sala di studio o consultabile on line al seguente indirizzo:

<http://www.archiviodistatobologna.it/it/bologna/servizi/fotoriproduzione>

Gli appositi moduli possono essere scaricati dal sito dell'Archivio alla medesima pagina.

Non si effettuano fotocopie dei documenti; si fotocopiano unicamente le riproduzioni delle mappe dei catastri Boncompagni e Gregoriano, in consultazione in sala di studio.

È inoltre consentita agli utenti, previa compilazione dell'apposito modulo disponibile in sala di studio, la riproduzione del materiale archivistico con fotocamera digitale propria, secondo la procedura e le modalità indicate nell'apposito regolamento disponibile in sala di studio.

## **4) RICERCHE DOCUMENTARIE A DISTANZA**

Si effettuano ricerche per corrispondenza (preferibilmente inoltrandole via e-mail all'indirizzo [asbo@cultura.gov.it](mailto:asbo@cultura.gov.it)).

Il personale dell'Archivio entro trenta giorni risponderà alla richiesta, indirizzando il richiedente a consultare i fondi archivistici ivi conservati che potrebbero rivelarsi più pertinenti. La risposta potrebbe altresì indirizzare lo studioso verso altri istituti o altri archivi, nel caso la tematica non sia in tutto o in parte di competenza dell'Archivio di Stato di Bologna.

Si precisa che in nessun caso il personale dell'Archivio si sostituisce allo studioso, pertanto non si svolgono ricerche conto terzi.

Sono possibili ricerche sulla documentazione militare conservata (ruoli matricolari di Bologna, Ferrara e Ravenna e liste di leva di Bologna e di alcune località della Romagna e del ferrarese) e sulla documentazione dello Stato civile del Comune di Bologna, degli anni 1866-1899, anche finalizzate all'ottenimento della cittadinanza italiana.

Il nominativo della persona ricercata deve essere esatto, occorre altresì conoscere con precisione luogo e data di nascita. In caso di mancanza degli elementi minimi potrebbe non essere possibile eseguire la ricerca.

Un valido supporto per eseguire autonomamente la ricerca è il Portale degli Antenati, consultabile alla pagina: <https://antenati.cultura.gov.it/>

#### **5) SEZIONE DIDATTICA**

Si propongono, su prenotazione, incontri, visite guidate e laboratori per le scuole di ogni ordine e grado, l'università, gruppi ed associazioni. Si realizzano ed organizzano, inoltre, anche altre tipologie di attività divulgative indirizzate a tutti i cittadini.

#### **6) SERVIZIO INFORMATICO**

Il servizio informatico cura l'aggiornamento del sito, delle banche dati, l'informatizzazione degli inventari e assicura l'accesso alle serie archivistiche digitalizzate.

#### **7) ATTIVITÀ PROMOZIONALI**

L'Archivio di Stato organizza in proprio e in collaborazione con altri enti convegni, mostre, pubblicazioni e incontri per valorizzare il patrimonio documentario conservato.

#### **8) SCUOLA DI ARCHIVISTICA, PALEOGRAFIA E DIPLOMATICA**

La Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica dell'Archivio di Stato di Bologna è una delle 17 scuole attualmente attive presso altrettanti Archivi di Stato. Con il nuovo regolamento, contenuto nel D.M. 1° ottobre 2021 n. 241, la Scuola di Archivistica, paleografia e diplomatica dell'Archivio di Stato di Bologna è diventata un *Corso di specializzazione per archivisti di durata biennale post lauream* in cui è prevista la possibilità di scegliere fra l'indirizzo paleografico e quello contemporaneistico, a ciascuno dei quali corrisponde una diversa articolazione di insegnamenti obbligatori e opzionali. Il titolo rilasciato è il diploma di specializzazione per archivisti.

### **III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

#### **ACCESSO**

##### **Regolarità e continuità**

La sala di studio è aperta al pubblico tutti i giorni, col seguente orario:

- **lunedì, mercoledì, venerdì, dalle 8.30 alle 13.30;**
- **martedì, giovedì dalle 8.30 alle 17;**

per un totale di 32 ore settimanali.

La sala rimane chiusa tutte le domeniche, le festività civili religiose nazionali, il 4 ottobre (San Petronio).

Eventuali chiusure occasionali della sala, causate da lavori di manutenzione straordinaria o da altre necessità, vengono comunicate all'utenza con un congruo anticipo mediante avvisi in sala e sul sito, salvo casi eccezionali e del tutto imprevedibili.

### **Servizi garantiti in caso di sciopero**

In caso di sciopero è garantito il seguente servizio:

#### **Apertura della sala di studio dalle 8.30 alle 13.45 da lunedì a venerdì**

In caso di sciopero viene data informazione preventiva ai cittadini e agli utenti mediante apposizione all'ingresso della sala di studio e pubblicazione sul sito web di un avviso.

### **Accoglienza**

L'ingresso alla sala di studio è accessibile anche a persone con difficoltà motorie; il personale in servizio presso la postazione predisposta all'ingresso della sala di studio è incaricato di fornire le prime informazioni sulle modalità di accesso alla sala di studio e di predisporre l'ingresso per persone con difficoltà motorie.

Il personale in servizio all'accoglienza inoltre può segnalare le manifestazioni previste nel corso dell'anno, che comunque vengono solitamente comunicate agli utenti via mail e con l'affissione di apposite locandine nell'atrio.

Tutto l'Istituto è dotato di adeguata segnaletica di sicurezza e di servizi al pubblico.

## **FRUIZIONE**

### **Ampiezza-consultabilità del materiale documentario**

Tutti i documenti conservati in Archivio sono liberamente consultabili in sala di studio fatte salve le eccezioni previste dalla normativa vigente (D.lgs. 42/2004, Codice dei beni culturali e del paesaggio) che tutela i documenti riservati per motivi di politica interna e estera, che diventano consultabili 50 anni dopo la loro data, e i documenti contenenti dati sensibili, che diventano consultabili 40 anni dopo la loro data oppure 70 anni dopo se si tratta di dati relativi alla salute, alla vita sessuale e a rapporti riservati di tipo familiare. In questi casi, i fascicoli da cui devono essere temporaneamente estratti documenti esclusi dalla consultazione saranno comunque resti disponibili all'utente entro 30 giorni dalla richiesta.

Tuttavia sono ammesse autorizzazioni alla consultazione anticipata per scopi storici; tali autorizzazioni vengono concesse dalla Commissione per le questioni inerenti alla consultabilità degli atti di archivio riservati (art. 123 D. Lgs. 42/2004). Per il rilascio di tali autorizzazioni occorre presentare, utilizzando l'apposito modulo, un progetto di ricerca che, in relazione alle fonti riservate per le quali si richiede l'autorizzazione, illustri le finalità della ricerca e le modalità di diffusione dei dati. Il funzionario di sala è a disposizione per fornire istruzioni sulla compilazione del modulo.

Le serie o le unità archivistiche non consultabili perché in corso di restauro, di riordinamento o in cattivo stato di conservazione sono indicate nei relativi inventari.

La sala di studio ha una capacità ricettiva di 20 posti di lettura, ed è attrezzata con 3 postazioni per la consultazione di riproduzioni digitali e 17 prese per i computer portatili.

Il servizio di sala è regolato secondo le seguenti modalità.

Ogni studioso può presentare richieste di consultazione fino ad un massimo di 3 unità archivistiche alla mattina e 2 unità archivistiche al pomeriggio. Per la consultazione di materiale di grandi dimensioni è necessario accordarsi preventivamente con la responsabile del servizio ([rita.detata@cultura.gov.it](mailto:rita.detata@cultura.gov.it)).

Dal lunedì al venerdì il materiale viene prelevato nei seguenti orari:

Mattino

- 9.30
- 11.00

Pomeriggio (martedì e giovedì)

- 14.00

Il materiale in consultazione può essere tenuto in deposito sulle apposite scansie, a disposizione dello studioso che lo ha richiesto, fino ad un massimo di 5 unità da una seduta all'altra, e comunque per non oltre un mese, salvo rinnovo. Non possono essere richieste unità archivistiche in consultazione a prescindere da quelle in deposito (ad es., qualora lo studioso abbia tre unità in deposito, ne potrà richiedere fino ad un massimo di 2 in consultazione alla mattina e nessuna al pomeriggio). Ogni studioso non può tenere sul tavolo più di un'unità archivistica per volta.

Il tempo di attesa per la consegna del materiale richiesto è al massimo di 50 minuti: l'attesa può variare a seconda del numero delle unità archivistiche richieste nel prelevamento dell'ora precedente e della loro maggiore o minore reperibilità nei depositi.

### **Ampiezza-consultabilità del materiale bibliografico**

La consultazione del materiale bibliografico avviene di norma in sala di studio. Per ricerche particolari gli utenti saranno accompagnati dal personale dell'Istituto presso la stessa biblioteca, con accesso dall'ingresso al pubblico di vicolo Spirito Santo 4. Per tali necessità, il responsabile è disponibile, previo appuntamento, nei seguenti orari:

**Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì: 9 - 13.30.**

Il materiale bibliografico viene prelevato insieme al materiale archivistico, con gli stessi orari.

È possibile avere in lettura n. 3 testate periodiche o n. 3 opere monografiche alla volta.

Le pubblicazioni in consultazione possono essere tenute in deposito sulle apposite scansie, a disposizione dello studioso che le ha richieste, fino ad un massimo di 3 pezzi da una seduta all'altra, e comunque per non oltre 30 giorni dalla data della richiesta, salvo rinnovo.

La riproduzione del materiale bibliografico è consentita secondo i criteri e le modalità contenute nel regolamento interno della biblioteca, disponibile in sala di studio.

Non è in nessun caso consentito il prestito esterno.

### **Efficacia della mediazione**

Durante l'orario di apertura della sala di studio è sempre presente in sala un funzionario e altro personale qualificato per la consulenza necessaria per le ricerche e le richieste del materiale documentario.

Nella sala di studio dell'Archivio di Stato di Bologna la tipologia degli inventari (circa 400, senza contare altri strumenti di corredo) è ampia ed è costituita da strumenti compilati in epoche diverse: vi sono inventari compilati durante i secoli XVII-XIX che ancora oggi costituiscono un ottimo accesso ai documenti, e strumenti più moderni, anche realizzati con tecnologie informatiche. Ci sono strumenti redatti in passato da chi possedeva ed usava il materiale, cioè dagli stessi uffici produttori, ci sono strumenti compilati dopo la concentrazione del materiale

presso appositi istituti conservativi, ci sono inventari rifatti su altri già compilati in passato e poi non più utilizzabili in seguito a riordinamenti, dispersioni o smembramenti dei fondi ed infine inventari completamente nuovi.

La percentuale dei fondi non dotati di appositi strumenti si aggira intorno al 5% ma anche i fondi compresi in questa percentuale sono generalmente consultabili previo accordo con il direttore della sala di studio o con l'archivista che si sta occupando del loro riordinamento.

È inoltre possibile consultare la Guida degli Archivi di Stato italiani (nella versione a stampa o online, all'indirizzo [www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it](http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it)) e il sito dell'Archivio di Stato di Bologna ([www.archiviodistatobologna.it](http://www.archiviodistatobologna.it)).

## **RIPRODUZIONE**

### **Regolarità e continuità**

Gli utenti possono richiedere riproduzioni dei documenti archivistici, in sede o da remoto, secondo il regolamento e le tariffe indicate nel regolamento disponibile on line e in sala di studio. Gli appositi moduli possono essere scaricati dal sito dell'Archivio.

### **Ampiezza**

Le riproduzioni eseguite dal laboratorio saranno fornite nel minor tempo possibile, compatibilmente con i carichi di lavoro del laboratorio e sono soggette al pagamento di un corrispettivo in base al Tariffario elaborato ai sensi del DM 11 aprile 2023 n. 161, pubblicato alla pagina: <http://www.archiviodistatobologna.it/it/bologna/servizi/fotoriproduzione-0>.

In applicazione delle circolari della Direzione Generale Archivi nn. 33 e 39 del 2017, gli utenti della sala di studio potranno riprodurre gratuitamente con mezzi propri i documenti in consultazione, secondo le disposizioni del regolamento e previa compilazione dell'apposito modulo. A tutela della proprietà intellettuale dell'Istituto, non è consentita la riproduzione degli inventari non pubblicati.

Per uso personale o per motivi di studio, o, ancora, per finalità di valorizzazione dei beni stessi, escludendo lo scopo di lucro, nessun canone è dovuto. Per ogni diverso uso, è indispensabile un'apposita autorizzazione o concessione, il cui rilascio è sottoposto a precise clausole e condizioni e subordinato al pagamento di specifici corrispettivi. Nel caso di riproduzioni per uso amministrativo, va compilato l'apposito modulo e pagato il corrispettivo, se dovuto.

Qualora le riproduzioni fossero destinate alla pubblicazione, è prescritta una specifica autorizzazione, o, in alcuni casi, una semplice comunicazione; per entrambe va utilizzato lo specifico modulo, disponibile on line e in sala di studio, nel quale sono indicate anche le condizioni e le clausole per il rilascio dell'autorizzazione stessa.

Le opere possedute dalla biblioteca possono essere riprodotte solo per uso personale di studio nel rispetto della legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modifiche, purché lo stato di conservazione delle opere consenta la riproduzione.

La riproduzione può essere effettuata dall'addetto al laboratorio di fotoriproduzione oppure con mezzi propri (DGA – circolari 33 e 39 del 2017), previa compilazione del modulo disponibile in sala di studio.

## **VALORIZZAZIONE**

L'Archivio di Stato organizza mostre ed eventi espositivi di carattere locale, nazionale e internazionale; può ospitare mostre o esposizioni organizzate da altri soggetti con cui instaura rapporti di collaborazione; partecipa a esposizioni organizzate da altri istituti tramite il prestito nazionale e internazionale di propri documenti. Si realizzano e organizzano eventi, come conferenze, seminari, giornate di studio, incontri, concerti, presentazioni di libri, performance teatrali e musicali, ecc., legati sia a iniziative ministeriali che di ambito locale. L'Istituto partecipa a pubblicazioni di cui è il primo promotore o anche a pubblicazioni curate da altri soggetti, come cataloghi di mostre (realizzate dall'Istituto o da altri enti in Italia e all'estero), saggi, letteratura scientifica, periodici su temi di ambito archivistico, bibliografico, storico, storia del territorio. Tutte le iniziative dell'Archivio di Stato, realizzate direttamente o a cui vi prende parte come partner, ricevono ampia diffusione tramite il sito web e la mailing list d'Istituto, i social network, la comunicazione alla stampa, la realizzazione di cartellonistica, locandine e depliant, in formato cartaceo e digitale, con divulgazione anche presso altri Istituti culturali e punti informativi del territorio di appartenenza.

## **CONCESSIONE IN USO DEGLI SPAZI**

L'Archivio di Stato di Bologna offre la possibilità agli enti pubblici e ai privati di utilizzare i propri spazi per la realizzazione di manifestazioni culturali, secondo le disposizioni dell'art. 106 del D. Lgs. 42/2004.

La domanda di concessione in uso temporaneo dei locali, redatta nel rispetto delle indicazioni contenute nel Tariffario pubblicato alla pagina : <http://www.archiviodistatobologna.it/it/bologna/servizi/fotoriproduzione-0>, deve essere inoltrata al direttore dell'Archivio di Stato e deve contenere gli orari e il programma della manifestazione, il numero dei partecipanti, le attrezzature necessarie per l'organizzazione, nonché l'indicazione degli enti organizzatori.

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

L'Archivio di Stato di Bologna svolge da molti anni un'attività didattica e di educazione al patrimonio rivolta alle scuole, di ogni ordine e grado, all'università, ad altri istituti di formazione, a gruppi e associazioni. Si propongono visite e percorsi tematici, laboratori sulla lettura e sull'interpretazione dei documenti. La maggior parte dei percorsi didattici prevede una parte espositiva ed una di laboratorio con un approccio diretto alle fonti. Su richiesta vengono inoltre organizzati corsi di formazione per docenti scolastici ed operatori didattici e culturali.

All'attività didattica dell'Archivio è data diffusione tramite il sito web d'Istituto nella sezione appositamente dedicata. Inoltre, è stata creata una segreteria didattica, con casella mail dedicata [as-bo.didattica@cultura.gov.it](mailto:as-bo.didattica@cultura.gov.it), per gestire direttamente richieste e prenotazioni.

Presso la sala studio della sede dell'Istituto di Bologna è disponibile per la consultazione il programma delle proposte didattiche relative all'anno scolastico in corso.

## **RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA**

Si effettuano ricerche per corrispondenza (via e-mail) purché l'oggetto sia ben definito e supportato da informazioni atte a circoscrivere l'indagine. In difetto di questi dati saranno segnalati i fondi e le serie eventualmente utili per una ricerca diretta da parte dell'interessato. Si

suggerisce comunque, al fine di una richiesta più circoscritta e puntuale, di consultare preventivamente la pagina del patrimonio archivistico, sul sito dell'Archivio ([www.archiviodistatobologna.it/bologna/patrimonio/complessi-archivistici](http://www.archiviodistatobologna.it/bologna/patrimonio/complessi-archivistici)), in cui si danno informazioni generali su tutti i fondi, serie e sotto-serie conservati presso l'Archivio di Stato di Bologna. In tutti i casi non vengono fornite schede o piccole monografie su specifici oggetti di ricerca.

L'Archivio di Stato effettua per corrispondenza anche ricerche sulla documentazione militare conservata (ruoli matricolari di Bologna, Ferrara e Ravenna e liste di leva di Bologna e di alcune località della Romagna) e sulla documentazione dello Stato civile del Comune di Bologna, 1866-1899, anche finalizzate all'ottenimento della cittadinanza italiana, purché siano ben individuati l'anno e il comune di nascita della persona di cui si richiedono notizie.

Le ricerche sulla documentazione militare sono soggette a limitazioni nel numero dei nominativi e/o nell'arco cronologico per ciascuna richiesta: la richiesta sulle liste di leva va limitata a un nominativo per un'annata; quella sui ruoli matricolari può essere estesa a tre nominativi per un'unica annata o a un unico nominativo per tre annate.

Le richieste vanno indirizzate:

- per e-mail a [as-bo@cultura.gov.it](mailto:as-bo@cultura.gov.it);

- per posta, indirizzata al Direttore dell'Archivio di Stato, Piazza de' Celestini 4 40123 Bologna. Si richiede di fornire in ogni caso un indirizzo di posta elettronica al quale far pervenire la risposta; l'Istituto non invia risposta in forma cartacea per posta ordinaria.

Le risposte vengono evase entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, con l'indicazione del funzionario che ha eseguito la ricerca.

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

L'Archivio di Stato di Bologna ha come principali obiettivi di miglioramento, finalizzati principalmente all'ampliamento del suo bacino:

- Accrescimento del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti.
- Incremento della fruibilità dei fondi documentari attraverso la redazione di inventari, indici informatizzati e banche dati, anche grazie alla partecipazione a progetti di digitalizzazione locali e nazionali;
- Maggiore informatizzazione delle procedure di accesso alla sala di studio, iscrizione e richiesta della documentazione che ne permettano una sempre maggiore fruibilità e accessibilità da parte dell'utenza sia esperta che occasionale.
- Promozione dell'attività didattica rivolta al mondo della scuola di ogni ordine e grado, all'università e agli ambienti culturali cittadini.
- Organizzazione in proprio e in collaborazione con altre istituzioni di mostre, conferenze, incontri ed eventi in genere aperti a tutta la cittadinanza.
- Disponibilità ad ospitare all'interno dell'Istituto manifestazioni relative alla storia e alla cultura locale e nazionale di privati, associazioni o di altri enti pubblici.

## **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'Archivio di Stato di Bologna accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Francesca Delneri.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi degli appositi moduli, che possono essere consegnati al personale incaricato o inviati via mail.

È possibile inviare una e-mail all'indirizzo [as-bo@cultura.gov.it](mailto:as-bo@cultura.gov.it).

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro; nel caso di reclamo motivato l'Archivio di Stato di Bologna si impegna a dare all'utente come forma di ristoro per il pregiudizio arrecato (che però non costituisce né indennizzo né risarcimento) una pubblicazione gratuita.

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 all'indirizzo e-mail [as-bo@cultura.gov.it](mailto:as-bo@cultura.gov.it).

L'Archivio provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le proposte e i suggerimenti.

### **Comunicazione**

La Carta della qualità dei servizi dell'Archivio di Stato di Bologna è pubblicata sul sito internet ed è disponibile in sala di studio.

### **Modulistica**

La modulistica è disponibile in sala di studio e sul sito dell'Archivio di Stato di Bologna (<http://www.archiviodistatobologna.it/it/bologna/modulistica>).

### **Revisione e aggiornamento**

La Carta sarà sottoposta ad aggiornamento periodico.

Il referente per la compilazione della Carta dei servizi è la dott.ssa Francesca Delneri

Prot. n°

.....



*Ministero della Cultura*

**ARCHIVIO DI STATO DI BOLOGNA**

**Modulo per reclami, suggerimenti e segnalazioni**

Cognome e nome .....

nato/a a .....il.....

residente a .....

in ..... CAP.....

tel....., email.....,

Tipologia:

- reclamo
- suggerimento
- segnalazione

Oggetto:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bologna,.....

Firma

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**

I dati forniti saranno trattati nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – GDPR)

Prot. n°  
.....



*Ministero della Cultura*

**ARCHIVIO DI STATO DI BOLOGNA**

**Suggestions and complaints form**

First name .....

Surname .....

Address .....

Nationality .....

Phone.....

E-mail.....

Comments:

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

Bologna, .....

Signature

**We will answer within 30 working days**

Personal data will be processed in strict and complete respect of current laws and regulations (GDPR Regulation UE 2016/679)