



# Carta dei servizi del Centro Archivistico della Scuola Normale Superiore

## Indice generale

|  |   |
|--|---|
| <u>Presentazione</u> .....                       | 1 |
| <u>La descrizione della Struttura</u> .....      | 2 |
| <u>La sede</u> .....                             | 2 |
| <u>Finalità e servizi</u> .....                  | 2 |
| <u>Standard di qualità</u> .....                 | 3 |
| <u>Accesso - Regolarità e continuità</u> .....   | 3 |
| <u>Accoglienza</u> .....                         | 3 |
| <u>Fruizione – Ampiezza</u> .....                | 3 |
| <u>Efficacia della mediazione</u> .....          | 4 |
| <u>Riproduzioni</u> .....                        | 6 |
| <u>Gli impegni del CA</u> .....                  | 6 |
| <u>Gli impegni degli utenti</u> .....            | 7 |
| <u>Gestione dei reclami e suggerimenti</u> ..... | 7 |

## Presentazione

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di definire principi e regole nel rapporto tra gli enti che erogano servizi e i potenziali utenti che ne usufruiscono.

La Carta dei servizi è uno strumento fondamentale del Centro Archivistico, d'ora in poi CA, presenta i servizi erogati e dichiara gli obiettivi che si impegna a raggiungere. Priorità del CA è stabilire e mantenere vivo il rapporto con coloro che accedono al patrimonio conservato. Eventuali osservazioni e suggerimenti saranno tenuti in considerazione per il miglioramento dei servizi.

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- uguaglianza: nessuna distinzione nell'accesso ai servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, nazionalità, opinione politica e condizioni psicofisiche;

- imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste;

- continuità: l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità;

- partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni del CA che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali CA darà sollecito riscontro.

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.

## **La descrizione della Struttura**

Il CA conserva oltre 40 fondi archivistici, divisibili secondo diverse tipologie, databili dal secolo XII ai giorni nostri. La Scuola ha ricevuto, fin dalla seconda metà del sec. XIX attraverso donazioni, depositi ed acquisiti mirati, materiali archivistici; materiali sono stati inizialmente collocati presso la Biblioteca e successivamente sono stati assegnati al CA.

## **La sede**

Il CA è ubicato al secondo piano del Palazzo dei Cavalieri - palazzo della Carovana, sede storica della Scuola Normale Superiore, in piazza dei Cavalieri, num. 7.

## **Finalità e servizi**

Il CA è centro di supporto della Scuola Normale Superiore. Le sue finalità sono, in base al regolamento emanato con D.D 398 del 30 settembre 2013, art. 2: "la conservazione, la tutela, lo sviluppo e la valorizzazione del patrimonio archivistico della Scuola costituito dal complesso dei documenti prodotti o acquisiti dalla Scuola nell'espletamento delle proprie attività e funzioni, nonché degli archivi che a vario titolo sono entrati a far parte del patrimonio documentario della Scuola medesima."

In base alle finalità assegnate spetta al CA:

- conservare archivi e documenti di interesse storico/scientifico della Scuola assicurandone la fruizione e la consultazione dello stesso per finalità di studio e di ricerca anche con modalità digitali e telematiche;
- riordinare i fondi archivistici da esso conservati; elaborare e divulgare degli strumenti di ricerca elaborati nel rispetto degli standard nazionali e internazionali;
- promuovere e realizzare progetti ed attività culturali che consentano la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato;
- svolgere attività scientifiche ed formative atte a favorire la diffusione della conoscenza del patrimonio archivistico conservato.

## Standard di qualità

### Accesso - Regolarità e continuità

|                    |  |
|--------------------|--|
| Orario di apertura | Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30.<br><br>pomeridiano: il lunedì, martedì e mercoledì dalle ore 14,00 alle ore 17,30.<br>Per i restanti giorni (giovedì e venerdì) l'apertura pomeridiana deve essere preventivamente concordata.  |
| Giorni di apertura | Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti:<br>chiusura ordinaria: sabato e domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono: 17 giugno);<br><br>chiusura straordinaria di 2 settimane fra i mesi di dicembre-gennaio.<br><br>Altri eventuali giorni di chiusura straordinaria sono comunicati con anticipo sul sito web del CA. |

### Accoglienza

|  |   |
|--|---|
| Sito web CA:   | <a href="http://centroarchivistico.sns.it/">http://centroarchivistico.sns.it/</a>   |
| Informazione e orientamento<br>- esistenza di un punto informativo | Nell'atrio della Scuola, oltre a ricevere le prime informazioni, l'utente viene indirizzato al CA. Raggiunta il CA è accolto nella sala di studio dove può usufruire della consulenza qualificata del personale di sala, può prendere visione della Carta dei servizi, del regolamento interno. Può accedere agli strumenti di ricerca dei fondi (sia manoscritti che a stampa) |
| - disponibilità di materiale informativo gratuito                  | sì  |
| - presenza di segnaletica interna/interna                          | sì  |

### Fruizione – Ampiezza

|  |  |
|--|--|
| Disponibilità del materiale fruibile:<br>- comunicazione delle | I documenti conservati sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli contenenti |
|--|--|

|   |  |
|---|--|
| serie o fondi non disponibili per la consultazione. | <p>dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del d. l. 22/01/2004, n. 42, <i>Codice dei beni culturali e del paesaggio</i> e del d. l. 30/06/2003, n. 196. La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del <i>Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici</i>, allegato al <i>Codice in materia di protezione dei dati personali</i>.</p> <p>Qualora lo stato di conservazione lo renda necessario possono essere esclusi documenti.</p> |
| Capacità ricettiva                                  | <p>Il CA è dotato di una sala di studio con 12 postazioni per la consultazione.</p> <p>Il tavolo è adeguatamente attrezzato (prese elettriche per p.c. e connessione di rete).</p>   |
| Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno  | Non è previsto un numero massimo giornaliero di unità richiedibili.  |
| Prese al giorno delle unità archivistiche           | La presa continua dei documenti avviene fino a mezz'ora prima della chiusura.  |
| Esistenza del servizio di prenotazione              | <p>Esiste un servizio di prenotazione a distanza a mezzo posta elettronica o telefono attraverso i seguenti contatti:</p> <p><a href="mailto:centroarchivistico@sns.it">centroarchivistico@sns.it</a></p> <p>tel. 050/509047</p>   |
| Attesa nel caso di presa dei presa continua         | Il tempo massimo di attesa è di 15 minuti.   |
| Sala aperta alla fruizione                          | <p>La sala è aperto alla fruizione.</p> <p>Il servizio di pulizia viene svolto sistematicamente.</p>   |
| Illuminazione                                       | La sala di studio è illuminata artificialmente.  |

## Efficacia della mediazione

|   |  |
|---|--|
| Assistenza di personale qualificato alla ricerca  | L'assistenza del personale qualificato alla ricerca è continua. Il personale è identificabile grazie al cartellino di riconoscimento.  |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:<br>- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici | <p>I fondi archivistici sono dotati di strumenti di ricerca, sommari a stampa, informatizzati e di repertori per circa il 70% del materiale conservato; il 10% è dotato di strumenti analitici.</p> <p>Parte degli strumenti, elenchi sommari e indici dei corrispondenti, sono stati messi on line, assieme alle descrizione del singolo fondo archivistico nelle pagine del sito del CA.</p> |
| Fondi/serie archivistici  | <b>Salviati:</b>   |

|   |  |
|---|--|
| dotati di banche dati consultabili        | <p>libri di commercio e di amministrazione patrimoniale<br/> <a href="http://salviati.centroarchivistico.sns.it/index.php?id=109">http://salviati.centroarchivistico.sns.it/index.php?id=109</a></p> <p>diplomatico <a href="http://salviati.centroarchivistico.sns.it/index.php?id=104">http://salviati.centroarchivistico.sns.it/index.php?id=104</a></p> <p>piante (parte)<br/> <a href="http://salviati.centroarchivistico.sns.it/index.php?id=101">http://salviati.centroarchivistico.sns.it/index.php?id=101</a></p>   |
| Fondi/serie archivistici dotati di banche | <p>fondi di personalità: carteggi Cantimori; Sestan; Silva; Vivarelli (parte); Porena; Venturi; Garin.<br/> I carteggi sono in fase di revisione ed aggiornamento del software e al momento sono non sono disponibili on line.</p>   |
| Fondi/serie archivistici a stampa         | <p>Carteggi o parte dei carteggi di cui è disponibile una pubblicazione a stampa:</p> <p>Carteggio D'Ancona, vol. 1, <i>D'Ancona - Amari</i>, a cura di P. Cudini, Pisa, Scuola Normale Superiore, 1972;<br/> Carteggio D'Ancona, vol. 2, <i>D'Ancona - Carducci</i>, a cura di P. Cudini, Pisa, Scuola Normale Superiore, 1972;<br/> Carteggio D'Ancona, vol. 3, <i>D'Ancona - Gnoli</i>, a cura di P. Cudini, Pisa, Scuola Normale Superiore, 1972;<br/> Carteggio D'Ancona, vol. 4, <i>D'Ancona - Croce</i>, a cura di D. Conrieri, introduzione di M. Fubini, Pisa, Scuola Normale Superiore, 1977;<br/> Carteggio D'Ancona, vol. 5, <i>D'Ancona - Bongi</i>, a cura di D. Corsi Pisa, Scuola Normale Superiore, 1977;<br/> Carteggio D'Ancona, vol. 6, <i>D'Ancona - Mussafia</i>, a cura di L. Curti, Pisa, Scuola Normale Superiore, 1978;<br/> Carteggio D'Ancona, vol. 7 - vol. 10, <i>D'Ancona - Novati</i>, a cura di L.M. Gonelli, Pisa, Scuola Normale Superiore, 1986-1990, voll. 4;<br/> Carteggio D'Ancona, vol. 11, <i>D'Ancona - Vitelli</i> (con un'appendice sulle false Carte d'Arborea), a cura di R. Pintaudi, Pisa, Scuola Normale Superiore, 1991;<br/> Carteggio D'Ovidio, vol. 12, <i>D'Ovidio - Monaci</i>, a cura di S. Covino, Pisa, Scuola Normale Superiore, 1997;<br/> Carteggio D'Ancona, vol. 13, <i>D'Ancona - Torraca</i>, a cura di M.T. Imbriani, Pisa, Scuola Normale Superiore, 2003.</p> <p>Carteggio D'Ovidio, vol. 1 "D'Ovidio - D'Ancona", a cura di F. NASSI, Pisa, Scuola Normale Superiore, 2003.</p> <p>Inventari a stampa:<br/> <i>Fra le carte della fotografia. Inventario dell'archivio Paolo Costantini (1959 - 1997)</i>, a cura di Tiziana Serena, Pisa, Scuola Normale Superiore (Quaderni XII, 2002);</p> <p><i>Archivio Salviati: gli indici del fondo dei Libri di commercio e</i></p> |

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | <i>di amministrazione patrimoniale</i> / a cura di Rossella Tarchi<br>Pisa : Scuola normale superiore, 1991; Quaderni - Centro di<br>ricerche informatiche per i beni culturali, Scuola normale<br>superiore ; 1  |
| Biblioteca              | Il CA dispone di una piccola biblioteca il cui servizio è<br>sussidiario alla ricerca documentaria. Il patrimonio è costituito<br>da monografie ed estratti aventi per oggetto il patrimonio<br>conservato. Sono conservate anche le tesi di laurea e di<br>dottorato aventi per oggetto il patrimonio del CA.<br>Per questo materiale non si effettua né prestito esterno né la<br>riproduzione (fotocopie e riproduzione digitale). |
| Accesso in rete in sede | Apposita postazione collocata in sala di studio a disposizione<br>degli utenti.   |

## Riproduzioni

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Il servizio                    | Il servizio di riproduzione in scansione digitale è disponibile per<br>gli utenti di CA che ne abbiano necessità per motivi di studio e<br>ricerca e viene svolto dal personale addetto. Le richieste di<br>riproduzione di documentazione archivistica devono essere<br>trasmesse sull'apposito modulo che può essere ritirato,<br>compilato e riconsegnato in Sala di studio oppure scaricato dal<br>sito web e inviato al CA per posta elettronica. |
| Costo del servizio             | Un euro fino a quattro scatti a documento riprodotto.  |
| Utenti e foto-<br>riproduzione | Per alcune tipologie di materiale gli utenti possono effettuare<br>autonomamente le riproduzioni (con mezzi propri).<br>Questa attività deve essere autorizzata preventivamente.   |

## Gli impegni del CA

|                     |   |
|---------------------|---|
| Il CA si impegna a: | <ul style="list-style-type: none"> <li>- rendere la fruizione dei servizi semplice ed efficace. A tale fine le procedure saranno soggette a verifica periodica;</li> <li>- assicurare il massimo impegno per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, individuando/definendo piani per il miglioramento della qualità dei servizi. Si impegna altresì a vagliare le soluzioni tecnologiche e organizzative necessarie per il migliorare la fruizione dei servizi erogati.</li> </ul> |
|---------------------|---|

## Gli impegni degli utenti

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Gli utenti sono tenuti a: | <ul style="list-style-type: none"><li>- rispettare i diritti degli altri utenti, osservando il silenzio nelle sale di studio e negli ambienti attigui ad esse, trattando con cura i documenti consultati, gli arredi e le attrezzature del CA;</li><li>- comunicare tempestivamente tutte le informazioni utili al fine di aggiornare la propria scheda personale;</li><li>- rispettare quanto previsto dalla presente Carta dei servizi del CA.</li></ul> |
|---------------------------|--|

## Gestione dei reclami e suggerimenti

|              |  |
|--------------|--|
| Reclami      | <p>Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono presentare reclami utilizzando il modulo disponibili in sala, da riconsegnare in sala, oppure inviando una e-mail agli indirizzi indicati sui moduli stessi.</p> <p>Il CA effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.</p> |
| Suggerimenti | <p>Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi</p>   |

**Centro Archivistico – Scuola Normale Superiore**  
indirizzo: Piazza dei Cavalieri, 7-56126 Pisa  
Telefono: (+39) 050 509047 – Fax (Scuola) (+39) 050 509102  
e-mail: [centroarchivistico@sns.it](mailto:centroarchivistico@sns.it)

## **Modulo di reclamo**

Reclamo presentato da  
(si prega di compilare in stampatello)

Cognome: \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_  
Nato/a a: \_\_\_\_\_  
Residente a: \_\_\_\_\_  
Cap: \_\_\_\_\_ Telefono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

### **Oggetto del reclamo**

---

---

---

### **Motivo del Reclamo**

---

---

---

---

---

### **Richieste miglioramento dei servizi**

---

---

---

---

---

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196 i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per le richieste di miglioramento dei servizi erogati.

**Data** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.