



**CITTÀ DI
CARPI**

RELAZIONE SULLO STATO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNO 2022

Segretario Generale

(art. 147 d.lgs. 267/2000; art. 8 Regolamento Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni)

Indice:

Introduzione	Pg 3
La biblioteca multimediale “Arturo Loria”	Pg 5
La biblioteca ragazzi “Il falco magico”	Pg 9
L’archivio storico	Pg 14
I Musei di Palazzo dei Pio	Pg 19
Il Teatro comunale di Carpi	Pg 23
Il Servizio “InCarpi” Centro Unico di Promozione IAT – informazione e accoglienza turistica	Pg 27

Introduzione

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, ai sensi di quanto previsto dall'art.147, co. 2, lett. e) del Tuel, è finalizzato a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 9 del 31 gennaio 2019 sono state approvate modificazioni ed integrazioni al “Regolamento di Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni”, approvato con deliberazione consiliare n. 4 del 24 gennaio 2013, con l'obiettivo di implementare un sistema dei controlli interni compiutamente integrato. Il Regolamento è stato di recente integrato con Delibera di Consiglio Comunale n. 83 del 22.12.2022 che introduce un nuovo articolo (Art. 9- sexies) ad oggetto “Istituzione dell'Unità Organizzativa per il coordinamento delle attività di gestione e controllo degli interventi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza”.

Il regolamento sopracitato disciplina il controllo sulla qualità dei servizi all'art. 8:

“I servizi che il Comune di Carpi eroga alla città, direttamente o tramite terzi, adottano modalità gestionali che promuovono il miglioramento e l'adeguamento della loro qualità, anche attraverso la consultazione degli utenti ai fini della definizione degli standard qualitativi da assumere.

2. L'Ente assume impegni di qualità nei confronti dei propri utenti, anche adottando le Carte dei Servizi, che indicano, per ciascun servizio, gli standard qualitativi che l'Amministrazione si impegna a garantire e mantenere.

3. L'Ente procede periodicamente al monitoraggio della soddisfazione degli utenti attraverso sondaggi, questionari ed interviste che producono rendicontazioni di supporto alla valutazione dell'adeguatezza della qualità dei servizi erogati e costituiscono la base per le azioni di miglioramento ed adeguamento degli standard qualitativi assunti. confrontando i propri livelli di servizio con quelli erogati da altri Enti della Regione e dell'Intero Territorio Nazionale.

4. Annualmente, è redatta la Relazione sullo Stato della Qualità dei Servizi sulla base dei report semestrali prodotti dalla competente unità di controllo.”

La Relazione sullo Stato della Qualità dei servizi per l'anno 2022 riporta i dati di monitoraggio della qualità di alcuni servizi erogati direttamente dal Comune di Carpi.

Il monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati da organismi partecipati, anche per l'anno 2022, in continuità con gli esercizi precedenti, è integrato all'interno del Referto sull'andamento delle società partecipate non quotate del Comune di Carpi, elaborato ai sensi dell'art. 147-quater del d.lgs.267/2000 e 6 del “Regolamento Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni”.

I servizi erogati direttamente dal Comune sui quali è stata misurata la qualità sono: la biblioteca A. Loria, la biblioteca ragazzi “Il Falco magico”, l'archivio storico, il teatro comunale, i musei di “Palazzo dei Pio” e il servizio “InCarpi”. Il presente monitoraggio ha l'obiettivo di verificare il rispetto degli standard di qualità approvati nelle carte dei servizi, ove adottate, e nella normativa di riferimento (direttive regionali).

La normativa principale che stabilisce gli standard e gli obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei è la Direttiva Regionale emanata ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000, approvata con deliberazione di Giunta Regionale n. 309/2003 e ss.mm.e ii.

Per biblioteche, archivio, musei, ed il servizio di promozione turistica “InCarpi”, sono state adottate anche le carte dei servizi, che, in parte, ripropongono gli indicatori della direttiva regionale sopracitata, con particolare riferimento alle liste di controllo ivi presenti, ed, in parte, ne introducono di nuovi.

Le carte di servizio sono state adottate, rispettivamente, con i seguenti atti:



- per i Musei del Palazzo dei Pio, con deliberazione di Giunta comunale n. 116 del 14.07.2015;
- per la Biblioteca multimediale "Arturo Loria" e il “Castello dei ragazzi”, con deliberazione di Giunta comunale n. 103 del 29.05.2018;
- per l'Archivio storico comunale, con deliberazione di Giunta comunale n. 261 del 18.12.2018 ed aggiornata con delibera di Giunta comunale n.116 del 04/07/2023;
- per il servizio “InCarpi” - Centro Unico di Promozione IAT – informazione e accoglienza turistica, con deliberazione di Giunta comunale n. 132 del 05.07.2016 ed aggiornata con delibera di Giunta comunale n.115 del 04/07/2023.

Per quanto concerne il Teatro comunale, invece, la Regione Emilia Romagna non ha ancora stabilito gli standard di qualità minimi. Gli indicatori e standard proposti sono frutto di una elaborazione interna del Settore di riferimento.

Ciascuna scheda di monitoraggio è accompagnata da:

- “note alla compilazione” che specificano come siano stati individuati, definiti e misurati indicatori e standard;
- “note esplicative dei risultati 2022” che descrivono nel dettaglio le modalità di erogazione dei servizi e permettono di verificare la percentuale di raggiungimento attestata.

Si precisa che la scheda di monitoraggio dell'Archivio storico comunale è stata rivisitata, con riferimento all'esercizio 2022, in occasione del percorso che ha condotto all'aggiornamento della carta dei servizi, come meglio descritto nelle note alla compilazione e nelle note esplicative dei risultati 2022.

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità dell'Istituto: "Biblioteca A. Loria"		
	Dimensione/Fattore di qualità	Indicatori	
Accessibilità	Orario di apertura (Dir. § 5.5)	per i Comuni sopra i 10.000 abitanti minimo 40 ore settimanali	Standard rispettato (100%)
	Segnaletica per accesso al patrimonio e ai servizi (Dir. § 5.3) Punto 5.3 degli standard	cartelli descrittivi, frecce direzionali, piantina della biblioteca	Standard rispettato (100%)
	Modalità di accesso da parte di utenti disabili (Dir. § 5.3)	ascensore, ingresso senza barriere architettoniche	Standard rispettato (100%)
Comfort ambientale	Arredo e allestimenti (Dir. § 5.3)	posti di lettura, postazioni consultazione catalogo e internet, tavoli attrezzati	Standard rispettato (100%)
	Clima e illuminazione (Dir. § 5.3)	temperatura costante, illuminazione adeguata per la lettura	Standard rispettato (100%)
	Pulizia (Dir. § 5.3)	giornaliera per tutte le superfici e annuale per manutenzione	Standard rispettato (100%)
Dotazione documentaria	Consistenza del patrimonio (Dir. § 5.6)	1,5 documenti per abitante (per 62.601 abitanti almeno n. 93.901).	Standard rispettato (100%)
Aggiornamento del patrimonio	Nuove acquisizioni annualità (Dir. § 5.7.1)	100 nuove acquisizioni annue ogni 1.000 abitanti (per 62.601 abitanti almeno 6.260 acquisizioni)	Standard rispettato (64,99%)
Fruizione del patrimonio a scaffale aperto	Prestiti locali e interbibliotecari (Dir. § 5.8)	1,5 prestiti annui per abitante (per 62.601 abitanti almeno n. 93.901)	Standard rispettato (74,7%)
Consultazione e prestito documenti collocati nei depositi	Tempi di consegna (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi § 4.3)	Entro 48 ore per i libri antichi e i fondi conservati nei depositi esterni. Immediata per i documenti del deposito interno Immediata per i periodici dell'annata in corso	Standard rispettato (100%)
Promozione e valorizzazione del patrimonio	Numero iniziative realizzate e partecipazione del pubblico (Dir. § 5.7.3.2)	Capacità di realizzare iniziative durante tutto l'arco dell'anno e con diversificate tipologie di intervento per raggiungere diverse categorie di pubblico	Standard rispettato (100%)
Didattica per la promozione della lettura presso le scuole medie superiori	Numero iniziative realizzate (Dir. § 5.7.3.2)	Numero classi o studenti coinvolti	Standard rispettato (100%)
Accesso alle informazioni e comunicazioni	Accesso al catalogo informatizzato (Dir. § 5.8)	postazioni di consultazione dell'opac	Standard rispettato (100%)
	Sito internet e mailing list (Dir. § 5.8.1) e Carta dei servizi § 6.3	comunicazione informazioni su orari, aperture, iniziative	Standard rispettato (100%)
	Depliant informative (Dir. § 5.8)	disponibilità di depliant relativi alla carta dei servizi e alle iniziative	Standard rispettato (100%)

Note alla compilazione

Nella colonna “indicatori” della scheda sopra riportata, i dati numerici inseriti fanno riferimento agli standard previsti nei paragrafi della direttiva regionale “Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei”, emanata ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000, approvata con delibera di Giunta Regionale n. 309/2003 e ss.mm.ii, e nei paragrafi della Carta dei servizi aggiornata con delibera di Giunta Comunale n. 103 del 29/05/2018 “Aggiornamento e approvazione della Carta dei servizi della Biblioteca multimediale “Arturo Loria” e del “Castello dei ragazzi”.

La Biblioteca A. Loria rivolge i suoi servizi agli utenti di età a partire dai 15 anni, mentre la fascia 0-14 frequenta la Biblioteca per ragazzi “Il falco magico” inserita nell’istituto Castello dei Ragazzi. Pertanto, rispetto alla popolazione complessiva di 71.869 abitanti (Fonte dati: ISTAT – Demografia in cifre (<https://demo.istat.it/>) – popolazione residente al 01/01/2023 - “chiusura” anno 2022) occorre sottrarre n. 9.268 relativi alla fascia 0-14, per ottenere la popolazione di riferimento della presente rilevazione, ovvero n. 62.601. Con Delibera Consiglio Comunale n. 190 del 8/11/2007 sono stati approvati i regolamenti della Biblioteca multimediale “Arturo Loria”, del “Castello dei ragazzi” e dell’Archivio storico.

Note esplicative dei risultati 2022

Gli Standard indicati dalla Regione non sono stati modificati nel corso dell'anno 2022, rispetto alla normativa di riferimento.

Accessibilità:

- **Orario di apertura** (Dir. § 5.5)

Per i comuni sopra ai 10.000 abitanti 40 ore settimanali: La Biblioteca Loria è aperta 60 ore settimanali.

- **Segnaletica per accesso al patrimonio e ai servizi** (Dir. § 5.3)

E’ presente all’esterno della biblioteca una segnaletica con orari di apertura e bacheche informative per iniziative e comunicazioni; all’interno dell’Istituto è presente una segnaletica di orientamento per facilitare l’accesso al patrimonio e consiste in Piante dei rispettivi piani, segnaletica a muro, e a scaffale, studiata appositamente. La segnaletica riporta le materie, e i generi dei materiali (libri, DVD CD Rom) di riferimento.

- **Modalità di accesso da parte di utenti disabili** (Dir. § 5.3)

La Biblioteca si trova in una zona centrale, comodamente accessibile. Non ci sono barriere (gradini) per l’ingresso al piano terra della Biblioteca. Per accedere al primo e al secondo piano sono presenti due ascensori: uno per il pubblico e uno per il personale, adiacente alla scala di uscita di emergenza.

Comfort Ambientale:

- **Arredo e allestimenti (sede)** (Dir. § 5.3)

Gli standard prevedono 0,30 mq ogni 10 abitanti

A 62.601 abitanti corrisponde una superficie di 1.878 mq

La Biblioteca Loria ha una superficie di mq 2.055 + 140 mq per l’Auditorium

- **Clima e illuminazione** (Dir. § 5.3)

La Biblioteca è dotata di ampie finestre (oscurabili) per la luce naturale ed è dotata inoltre di illuminazione diffusa e illuminazione diretta sui tavoli. I tavoli sono attrezzati con prese di corrente e accesso alla rete.

E’ presente impianto di riscaldamento e raffrescamento

- Pulizia (Dir. § 5.3)

Le pulizie sono in parte quotidiane, in parte ogni due gg, oltre a pulizie straordinarie una volta l'anno.

Dotazione documentaria**Consistenza del patrimonio (Dir. § 5.6)**

La Biblioteca acquista regolarmente durante tutto il corso dell'anno, libri, riviste, CD Rom e DVD Documentazione documentaria di base 1,5 documenti x abitante. Abitanti n. 62.601 almeno 93.901 volumi.

La dotazione di base della Biblioteca Loria è di 137.524 (solo fondo librario moderno). Il dato è di 184.677 documenti se si considera il patrimonio complessivo (incluso fondo antico e documenti audiovisivi).

Aggiornamento del patrimonio**Nuove acquisizioni per annualità (Dir. § 5.7.1)**

100 nuove accessioni annue ogni 1.000 abitanti (per 62.601 abitanti almeno 6.260 acquisizioni)

Le acquisizioni nel 2022 sono state 4.046 su 6.260 pari a 64,6% (esclusi i fascicoli di periodici).

Il dato fornito, come negli anni precedenti, fa riferimento ai documenti effettivamente catalogati nell'anno 2022.

Fruizione del patrimonio a scaffale aperto**Prestiti locali e interbibliotecari (Dir. § 5.8)**

1,5 prestiti annui per abitante (62.601 abitanti corrisponde 93.901). Totale prestiti 70.221 (compresi gli e-book) pertanto lo standard è rispettato al 74,7%.

Si riscontra un aumento percentuale rispetto allo scorso anno (74,7% del 2022 rispetto al 48,4% del 2021); nell'anno 2022 i prestiti locali e interbibliotecari rimangono tuttavia ancora percentualmente più bassi se riferiti agli anni precedenti il 2020, dunque se riferiti ad anni precedenti la pandemia.

Nota: a livello di Polo Bibliotecario Modenese si registra una diminuzione generalizzata dei prestiti rispetto agli anni precedenti la pandemia: (532.848 prestiti totali nel 2020, 611.864 prestiti totali nel 2021 e 812.217 prestiti totali nel 2022, a fronte di 1.156.841 prestiti totali nel 2019).

Consultazione e prestito documenti a deposito**Tempi di consegna (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi § 4.3)**

La Biblioteca garantisce la consultazione dei documenti a deposito e del fondo antico e il prestito dei documenti a deposito, in base a quanto stabilito dalla carta dei servizi (esclusione dei volumi e periodici anteriore agli anni '60 del 1900 etc.). I tempi di consegna dei volumi a deposito si differenzia in base alla collocazione interna alla sede della Biblioteca o esterna: immediata per i depositi interni alla Biblioteca, entro 24 ore o tre volte la settimana per i depositi esterni.

Promozione e valorizzazione del patrimonio

Numero iniziative realizzate e partecipazione del pubblico (Dir. § 5.7.3.2)

La Biblioteca realizza durante tutto l'arco dell'anno diverse iniziative sulla base della programmazione contenuta nel Piano della Performance, favorendo la promozione delle diverse tipologie del patrimonio (musicale, librario e filmico). Durante tutto l'anno sono state garantite iniziative in presenza: *Presentazione di novità librarie* (4 volte l'anno), Rassegne tematiche anche in occasione delle *Domeniche InCarpi* (8 appuntamenti all'anno), Rassegna *Indagine sul giallo* (4 appuntamenti), Rassegna *Finestre sul mondo* in occasione dei 150 anni delle Biblioteche a Carpi (6 appuntamenti, inclusa l'inaugurazione di una mostra bibliografica), Rassegna dedicata a Pasolini (3 appuntamenti), Reading estivi nella *CarpiEstate* (3 appuntamenti), Rassegna con scrittori locali *Impressioni di settembre* (4 incontri), rassegna storica in collaborazione con Istituto Storico Resistenza (2 incontri), una rassegna di workshop creativi per adulti (3 appuntamenti), *Festa del Racconto* in occasione della *CarpiEstate* dedicata a diverse forme narrative (musica, spettacolo, parola) per un totale di 47 incontri in presenza di cui 38 a Carpi, Rassegne cinematografica (3 incontri in occasione del *Festival Filosofia*). Pubblica regolarmente consigli di lettura e visione. Organizza *Gruppi di lettura* per diverse fasce di età

Didattica per la promozione della lettura presso le scuole medie superiori (Dir. § 5.7.3.2)

Numero iniziative realizzate

Gli studenti partecipanti sono stati 1399 pari a 59 classi (eventi realizzati in presenza presso la biblioteca o con la presenza dell'esperto presso gli istituti scolastici).

Viene preso come riferimento numerico il risultato atteso "*almeno n. 900 studenti partecipanti alle attività didattiche*" indicato nell'obiettivo intitolato "Incremento, conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale della Biblioteca multimediale "A. Loria""(03.01.02. S2.00033) del Piano della Performance Anni 2022-2024 (approvato con delibera GC n.110/2022).

Accesso alle informazioni e comunicazioni

- Accesso al catalogo informatizzato (Dir.§ 5.8)

postazioni di consultazione dell'opac

In ogni piano sono presenti postazioni destinate al pubblico per la consultazione del catalogo informatizzato. Il catalogo Bibliomo è inoltre accessibile su cellulare tramite un app scaricabile gratuitamente e permette la prenotazione dei libri, del posto in sala studio e il controllo dei prestiti, oltre al programma Emilib: la biblioteca digitale che permette la lettura gratuita dei libri in formato digitale. Sulla pagina di Bibliomo vengono inoltre pubblicati consigli di lettura, le novità librarie e le iniziative delle biblioteche della provincia.

- Sito internet e mailing list (Dir.§ 5.8.1) e Carta dei servizi § 6.3

comunicazione informazioni su orari, aperture, iniziative



La Biblioteca mantiene regolarmente aggiornato il proprio sito, la pagina facebook e Instagram , comunica con regolarità le informazioni su iniziative, variazioni di orari, chiusure o aperture straordinarie tramite la pagina facebook e la mailing list.

La Festa del racconto ha una pagina face book, un profilo Instagram e un sito dedicati.

- Depliant informativo (Dir.§ 5.8)

disponibilità di depliant relativi alla carta dei servizi e alle iniziative.

In Biblioteca è presente un depliant che riassume le principali informazioni della Carta dei servizi. Sono a disposizione del pubblico il Regolamento e la Carta dei servizi.

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità della Biblioteca ragazzi "Il Falco magico"		
			
Dimensione/Fattore di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Risultato 2022
Atti e Norme dei servizi offerti che regolano i rapporti tra servizio e utenza	Approvazione del Regolamento 2007 Carta dei servizi: (prima stesura) 2008; (revisione) 2010 Nuova revisione 2018	Carta dei servizi e regolamento disponibili agli utenti, compreso estratto Carta dei servizi	Standard rispettato al 100 %
Sede e attrezzature	Dimensioni commisurate ai residenti (Dir. § 5.3)	0,30 mq ogni 10 abitanti	Standard rispettato al 100 %
	Accesso ai disabili (Dir. § 5.3)	Superamento barriere architettoniche	Standard rispettato al 100 %
	Adeguatezza delle sedi (Dir. § 5.3)	Utilizzazione esclusiva, presenza di segnaletica interna ed esterna, condizioni di accoglienza, pulizia	Standard rispettato al 100 %
Orario di apertura	Servizio soddisfacente, efficace. L'orario di apertura commisurato alle necessità dell'utenza e agli obiettivi prefissati (Dir. § 5.5)	Minimo 40 ore settimanali per Comuni con più di 10.000 ab	Standard rispettato al 100 %
Dotazione documentaria di base	Opere al pubblico pubblicate negli ultimi 20 anni, sufficientemente varia in rapporto a contenuti e supporti con sezione di libri in lingua straniera (Dir. § 5.6)	1,5 documenti per abitante	Standard rispettato al 100 %
Collezioni	Gestione delle collezioni (Dir. § 5 e 5.7)	Revisione periodica del patrimonio	Standard rispettato al 100%
	Acquisizioni (Dir. § 5.7.1)	100 accessioni ogni 1.000 abitanti	Standard rispettato al 100%
	Cura e conservazione (Dir. § 5.7.3.1)	salvaguardia, condizioni di immagazzinamento	Standard rispettato al 70%
	Catalogazione (Dir. § 5.7.2)	Tempestività della catalogazione, Rispetto degli standard di catalogazione	Standard rispettato al 100%
Fruizione e Valorizzazione delle Collezioni	Accessibilità e diffusione delle raccolte (Dir. § 5.7.3.2)	Attività di promozione, mostre, con particolare attenzione alle scuole	Standard rispettato al 100%
Servizi al pubblico	Disponibilità del patrimonio (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi)	Consultazione e prestito locale e interbibliotecario	Standard rispettato al 100%
	Consulenza e assistenza al pubblico (Dir. § 5.8)	Informazioni e reference	Standard rispettato al 100%

	Diverse tipologie di materiali (Dir. § 5.7.1)	Sezioni speciali: multimediale, emeroteca	Standard rispettato al 100%
Comunicazione	Aggiornamento sito web (Dir. § 5.8 e carta dei servizi 6.3)	tempestiva per ogni iniziativa o comunicazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato al 100%
	Mailing list (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi 6.3)	Aggiornamento costante e tempestiva comunicazione di attività o informazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato al 100%
	Comunicati stampa (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi 6.3)	Costanti in base a informazioni riguardanti il servizio o attività	Standard rispettato al 100%

Note alla compilazione

Nella colonna “indicatori” della scheda sopra riportata, i dati numerici inseriti fanno riferimento agli standard previsti nei paragrafi della direttiva regionale “Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei”, emanata ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000, approvata con delibera di Giunta Regionale n. 309/2003 e ss.mm.ii, e nei paragrafi della Carta dei servizi aggiornata con deliberazione di Giunta Comunale n. 103 del 29/05/2018 “Aggiornamento e approvazione della Carta dei servizi della Biblioteca multimediale “Arturo Loria” e del Castello dei ragazzi”.

La Biblioteca ragazzi “Il falco magico” rivolge i suoi servizi agli utenti 0-14 anni ed è inserita nell’istituto Castello dei Ragazzi. Pertanto, la popolazione di riferimento (0-14 anni) è pari a 9.268 bambini e ragazzi.

Note esplicative dei risultati 2022

Gli Standard indicati dalla Regione non sono stati modificati nel corso dell'anno 2022, rispetto alla normativa di riferimento.

Atti e Norme dei servizi offerti che regolano i rapporti tra servizio e utenza

Il regolamento è stato approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 190 del 8/11/2007

La Carta dei servizi è stata approvata con delibera di Giunta n. 121 del 25/05/2018.

Sono a disposizione del pubblico un estratto della Carta dei servizi e le versioni integrali del Regolamento e della Carta dei servizi; i suddetti documenti sono pubblicati integralmente sul sito del Castello dei ragazzi.

Sede e attrezzature

- **Dimensioni commisurate ai residenti** (Dir. § 5.3)
Lo standard prevede 0,30 mq ogni 10 abitanti. A 9.268 abitanti (0-14 anni) corrisponde una superficie di 278 mq.

Il Castello dei ragazzi ha una superficie complessiva su due piani di 700 mq, di cui 550 mq occupati dalla Biblioteca “*Il Falco magico*” e i restanti dalla Ludoteca e da due spazi espositivi dedicati di 150 mq ca.

- **Accesso ai disabili** (Dir. § 5.3)

Il Castello dei ragazzi si sviluppa su due piani. L’accesso ai disabili è garantito tramite un ascensore/elevatore ad uso esclusivo. L’ingresso al piano terra non presenta barriere architettoniche.

- **Adeguatezza delle sedi** (Dir. § 5.3)

Utilizzazione esclusiva, presenza di segnaletica interna ed esterna, condizioni di accoglienza, pulizia.

Gli spazi del Castello dei ragazzi sono ad uso esclusivo. E’ presente una segnaletica sospesa di orientamento che individua le tipologie di materiale per supporto, genere e materia. E’ presente inoltre una segnaletica a scaffale e piante d’orientamento. All’esterno una bacheca con orari di apertura e standardo sulla piazza in prossimità dell’ingresso.

Il servizio è dotato di ingresso/reception, sedute differenti adatte ai bambini, ai ragazzi e agli adulti, oltre a installazioni scenografiche.

Le pulizie avvengono quotidianamente per alcuni spazi, due volte la settimana, o settimanalmente per altre aree meno frequentate. Sono previste pulizie straordinarie 2 volte l’anno.

Orario di apertura (Dir. § 5.5)

Servizio soddisfacente, efficace. L’orario di apertura commisurato alle necessità dell’utenza e agli obiettivi prefissati

Minimo 40 ore settimanali per Comuni con più di 10.000 ab

Il Castello dei ragazzi è aperto 44 ore alla settimana (compresa la giornata di sabato), inoltre si effettuano aperture straordinarie la prima domenica del mese da ottobre a maggio e aperture straordinarie in occasione di eventi quali: Festa del racconto, Festival filosofia.

Dotazione documentaria di base (Dir. § 5.6)

Opere al pubblico pubblicate negli ultimi 20 anni, sufficientemente varia in rapporto a contenuti e supporti con sezione di libri in lingua straniera.

1,5 documenti per abitante. Abitanti 0-14 anni n. 9.268 x 1,5 documenti = 13.902. I documenti acquistati negli ultimi 20 anni sono n. 32.750 e comprendono libri di narrativa, testi di divulgazione, DVD, Cd Rom, videogiochi e libri in lingua straniera.

Collezioni

- **Gestione delle collezioni** (Dir. § 5 e 5.7)

Revisione periodica del patrimonio

Standard rispettato al 100% in quanto è stata fatta un’operazione di scarto nel 2022 per un totale di 417 documenti scartati; si veda la Determinazione dirigenziale n. 735 del 27.09.2022.

- **Acquisizioni** (Dir. § 5.7.1)

100 accessioni ogni 1.000 abitanti; 9.268 abitanti (età 0-14) corrispondono a 927 documenti. Gli acquisti sono stati n. 2.082 documenti (esclusi i fascicoli di periodico).

- **Cura e conservazione** (Dir. § 5.7.3.1)

Salvaguardia, condizioni di immagazzinamento

Il Castello dei ragazzi non ha un deposito. Una parte del materiale è collocato presso compatti e armadi nell'Archivio storico, mentre il restante materiale è collocato nell'ex "Teatro Vigarani" che non garantisce il rispetto degli standard conservazione.

- **Catalogazione** (Dir. § 5.7.2)

La catalogazione viene effettuata con costanza grazie anche ad affidamenti esterni con risorse del Sistema Bibliotecario dell'Unione delle Terre d'Argine. Tutto il materiale di conservazione è catalogato.

Fruizione e Valorizzazione delle Collezioni

Accessibilità e diffusione delle raccolte (Dir. § 5.7.3.2)

Attività di promozione, mostre, con particolare attenzione alle scuole

Il materiale è collocato a scaffale aperto con possibilità di visione diretta da parte del pubblico e lettura in sede. Ci sono postazioni per visione di film, ascolto musica.

Le attività di promozione vengono programmate in base al Piano della Performance e riguardano attività didattiche con percorsi differenziati per fasce d'età. Nel 2022 si sono realizzate esclusivamente iniziative in presenza. Presenze studenti nel 2022: 8.248. Sono state organizzate inoltre le seguenti attività: Domeniche InCarpi (8 incontri), letture e laboratori primaverili (17 incontri), tornei primaverili per adolescenti (9 incontri), Il posto dei giocattoli (allestimento ludico in Sala Estense (10 aperture), rassegna Finestre sul mondo per i 150 anni delle biblioteche (3 attività) Festa del racconto (7 incontri + 1 mostra + 1 anteprima), Dama della Torre, *Festival filosofia* (3 incontri + 1 mostra) – Programma ragazzi, letture e laboratori autunnali e natalizi (33 appuntamenti). Promozione del progetto nazionale Nati per Leggere (20 appuntamenti).

Servizi al pubblico

- **Disponibilità del patrimonio** (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi)

Consultazione e prestito locale e interbibliotecario

La biblioteca svolge nell'orario di apertura di 44 ore il servizio di prestito in maniera continuativa. Aderisce al prestito interbibliotecario nell'ambito del Sistema dell'Unione delle Terre d'Argine (gratuito), del polo modenese, nazionale e internazionale (a pagamento).

Consulenza e assistenza al pubblico (Dir. § 5.8)

- **Informazioni e reference**

Negli orari di aperture sono disponibili per il servizio di *reference* almeno 2 persone (Biblioteca ragazzi e Ludoteca), oltre al personale che svolge funzioni di prestito e assistenza nelle sale. Il castello dei ragazzi fornisce alle scuole un costante supporto nella scelta di libri e giochi per attività didattiche.

- **Diverse tipologie di materiali** (Dir. § 5.7.1)

Sezioni speciali: multimediale, emeroteca

Al Castello dei ragazzi è presente un'area riviste con testate dedicate ai bambini e ai genitori (25 abbonamenti), una sezione di libri in lingua straniera, una sezione locale, una sezione con materiale pedagogico e bibliografico riguardante la letteratura per l'infanzia.

Comunicazione

- **Aggiornamento sito web** (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi 6.3)

Tempestiva per ogni iniziativa o comunicazioni riguardanti il servizio.

Il Castello dei ragazzi aggiorna costantemente il sito per comunicazioni istituzionali e per la promozione di eventi. Pubblica regolarmente consigli di lettura.

Il Castello dei ragazzi ha inoltre una propria pagina facebook.

- **Mailing list** (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi 6.3)



Aggiornamento costante e tempestiva comunicazione di attività o informazioni riguardanti il servizio.

Il castello dei ragazzi ha una propria mailing list suddivisa per fasce di interesse che viene regolarmente aggiornata per comunicazioni di eventi e comunicazioni riguardanti l'Istituto.

- **Comunicati stampa** (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi 6.3)

Costanti in base a informazioni riguardanti il servizio o attività.

I comunicati stampa vengono redatti per la comunicazione di iniziative. Vengono inoltre organizzate conferenze stampa per i maggiori eventi: Festa del racconto.

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Carta della Qualità dell'Istituto: "Archivio storico"		
	Ambito	Indicatore di qualità	
Regolamento	Regolamento dell'istituto che identifichi organico specifico e responsabilità	Presente	Standard rispettato al 100%
	Carta dei servizi	Presente	Standard rispettato al 100%
Sede e attrezzature	Adempimenti in materia di prevenzione infortuni sul lavoro, antincendio e sicurezza degli impianti, protezione dati personali, eliminazione delle barriere architettoniche	Presenza sistema antintrusione	Standard rispettato al 100% (25% depositi)
		Presenza sistema antincendio a norma per la conservazione cartacea	Standard rispettato al 100% (25% depositi)
		Presenza scaffalature a norma per la conservazione archivistica	Standard rispettato al 100% (75% depositi)
		Presenza impianti elettrici a norma	Standard rispettato al 100% (75% depositi)
		Eliminazione barriere architettoniche	Standard rispettato all'100% (75% depositi)
	Spazi adeguati e ambienti rispondenti ai principi di conservazione del materiale cartaceo	Rispetto dei principi IFLA per la conservazione cartacea	Standard rispettato al 100% (50% depositi)
		Sistemi di controllo ambientale	Standard rispettato al 100% (sede centrale Re Astolfo)
	Programmazione e svolgimento di periodiche attività di manutenzione ordinaria e straordinaria	Spolveratura periodica di faldoni e scaffalature (7 anni)	Standard rispettato al 100%
		Controllo e verifica periodica della idoneità e integrità dei compacti (7 anni)	Standard rispettato al 100%
	Locali per il servizio al pubblico	Sala per la consultazione in locale autonomo e dotata di servizi di supporto	Standard rispettato al 100%
	Spazi destinati al personale per l'assolvimento di funzioni distinte	Attività amministrativa e tecnico-organizzativa	Standard rispettato al 100%
		Trattamento del materiale archivistico	Standard rispettato al 100%
		Consulenza al pubblico e di supporto alla ricerca	Standard rispettato al 100%
Personale	Responsabile del Servizio	Presente	Standard rispettato al 100%

	Conservatore della documentazione con competenze necessarie ai sensi dell'art. 31 DPR 1409/1963	Presente	Standard rispettato al 100%
	Addetto alla gestione dei servizi agli utenti	Presente	Standard rispettato al 100%
	Formazione e aggiornamento del personale	n. 1 corso di formazione all'anno	Standard rispettato al 100%
Cura e gestione del patrimonio documentario	Strumenti di identificazione e ordinamento dei fondi archivistici	Presenti	Standard rispettato al 100%
	Redazione di strumenti per la ricerca	Rispetto dei codici e degli standard descrittivi nazionali e internazionali	Standard rispettato al 100%
	Piano di protezione del patrimonio documentario (prevenzione danni e dispersioni)	Presente	Standard rispettato allo 0%
	Riscontri inventariali periodici	1 strumento per anno	Standard rispettato allo 100%
	Sorveglianza durante le attività di consultazione	presente	Standard rispettato al 100%
Servizi al pubblico	Orario di apertura prefissato	Orario di apertura al pubblico di almeno 10 ore settimanali, possibilmente distribuito anche sulla fascia pomeridiana	Standard rispettato al 100%
	Consultazione sulla base di apposito regolamento	Presente	Standard rispettato al 100%
	Assistenza di personale qualificato	Presente	Standard rispettato al 100%
	Presenza di strumenti di ricerca	Presente	Standard rispettato al 100%
	Disponibilità di servizi di riproduzione	Presente	Standard rispettato al 100%

Note alla compilazione

La vita di un archivio si articola in tre fasi: corrente, deposito e storico. Per corrente s'intende l'archivio che è attualmente in uso presso gli uffici ed è in continuo accrescimento. Nell'archivio di deposito sono conservate pratiche ormai concluse che si possono quindi spostare in locali di minor facile accesso e si tratta di una fase intermedia che può durare, secondo l'attuale normativa, fino a 30 anni. Al termine della fase di deposito i documenti vengono selezionati per lo scarto o per la conservazione permanente presso l'archivio storico.

La presente scheda rileva principalmente i servizi dell'Archivio storico comunale, che è l'unico archivio con accesso al pubblico e al patrimonio e che ha la sua sede presso l'ala ex Carceri di Palazzo dei Pio.

Sono, inoltre, presenti quattro depositi archivistici, che per il 90% conservano materiale archivistico di deposito e corrente a servizio dell'ente:

- via Liguria, deposito 1 (dove è conservata una parte di archivio storico);
- via Liguria, deposito 2 (archivio di deposito e corrente);
- via Piemonte (archivio di deposito e corrente);
- via Manicardi/III Febbraio (archivio di deposito e corrente).

Tali depositi non prevedono l'accesso al pubblico, pertanto di queste sedi sono rilevati solo gli standard relativi a: "Adempimenti in materia di prevenzione infortuni sul lavoro, antincendio e sicurezza degli impianti, protezione dati personali, eliminazione delle barriere architettoniche"; "Spazi adeguati e ambienti rispondenti ai principi di conservazione del materiale cartaceo".

Normativa di riferimento

- Carta dei Servizi degli Archivi di Carpi, approvata con DG 261/2018. Con deliberazione di Giunta comunale n. 116/2023 la carta dei Servizi degli Archivi è stata aggiornata, in relazione alle modalità di erogazione dei servizi al pubblico e di organizzazione dell'istituto;
- Direttiva “Standard di qualità per archivi, musei e biblioteche”, approvata con Deliberazione di Giunta Regionale n. 309 del 2003;
- L.R. 18/2000, in particolare art. 10;
- D. Lgs. 42/2004 “Codice dei beni culturali e del paesaggio”.

Note esplicative dei risultati 2022

Regolamento

- Regolamento: approvato con DC n. 109/2016;
- Carta dei Servizi: approvata con DG n.261/2018. Sono pubblicati sul sito web dell'Archivio al link <http://www.palazzodeipio.it/carpi/index.jsp>. La carta dei servizi è stata aggiornata in coerenza con l'organizzazione del Servizio con DG n. 116/2023.

Adempimenti in materia di prevenzione infortuni sul lavoro, antincendio e sicurezza degli impianti, protezione dati personali, eliminazione delle barriere architettoniche

In relazione agli adempimenti di cui all'oggetto, si riporta il dato della sede centrale di Piazzale Re Astolfo, dove sono dislocati i servizi al pubblico. Le sedi di deposito decentrate (via Liguria 1; via Liguria 2; via Piemonte; via Manicardi /III Febbraio) conservano i materiali di deposito e corrente dell'ente e non sono accessibili al pubblico.

La gestione degli edifici sotto il profilo dell'impiantistica e delle altre manutenzioni e interventi, a seguito della riorganizzazione avvenuta con delibera di Giunta Comunale n. 143 del 20/07/2021, ed entrata in vigore il 1/1/2022, è in capo al settore S5 (Opere Pubbliche-Manutenzione della Città).

- Sede centrale di piazzale Re Astolfo: i cinque standard stabiliti dalla normativa sono raggiunti al 100%;
- Sedi di deposito decentrate: sistema antintrusione e antincendio, standard raggiunto al 25%; scaffalature e impianti elettrici, standard raggiunto al 75%; eliminazione di barriere architettoniche, standard raggiunto al 75%.

Spazi adeguati e ambienti rispondenti ai principi di conservazione del materiale cartaceo

- Rispetto dei principi IFLA (idoneità scaffalature, ventilazione, corretta disposizione dei materiali): sede centrale di Piazzale Re Astolfo, standard raggiunto al 100%; sedi di deposito decentrate, standard raggiunto al 50%;
- Sistemi di controllo ambientale: sede centrale di Piazzale Re Astolfo, standard raggiunto al 100% (sono stati installati e attivati i termoigrometri acquistati nel 2021); sedi di deposito decentrate, standard non raggiunto.

Programmazione e svolgimento di periodiche attività di manutenzione ordinaria

- Spolveratura periodica di faldoni (ogni 7 anni): Svolta a gennaio 2022 dal settore S5;
- Controllo e verifica periodica della idoneità e integrità dei compatti (ogni 7 anni): Svolti a gennaio 2022 dal settore S5.

Locali per il servizio al pubblico

La sala studio è un locale autonomo al piano terra, con accesso a biblioteca e servizi igienici.

Spazi destinati al personale interno per l'assolvimento di funzioni distinte

- **Spazi per attività amministrativa:** al primo piano, sono situati gli uffici del personale interno (Archivio Storico e Centro Etnografico)
- **Spazi per trattamento materiali:** al primo piano è situato un locale per le attività di riordino, inventariazione e descrizione del materiale documentario
- **Spazi per la consulenza al pubblico e di supporto alla ricerca:** a piano terra è collocata la sala di consultazione; al 2° piano è situata la Sala Cimieri, dedicata alle attività didattiche e di valorizzazione aperte al pubblico

Personale

- Il **Responsabile del Servizio** è stato nominato il 1/1/2022. Il conservatore della documentazione e l'addetto della gestione dei servizi al pubblico, nella stessa persona, sono affidati ad operatore dotato dei requisiti dell'art. 31 DPR 1409/1963
- **Corsi di formazione** La descrizione archivistica sul sistema archivistico dell'Emilia Romagna, Bologna 7 novembre 2022

Cura e gestione del patrimonio documentario



- Gli **strumenti di identificazione e ordinamento** sono la Guida dell'istituto, inventari di singoli fondi, cataloghi storici, elenchi di consistenza, che sono consultabili presso la sede centrale e in parte online
- Gli **strumenti redatti** nel 2022 si sono attenuti agli standard di descrizione archivistica ISAD (G) e ISAAR (CPF)
- Il **piano di protezione del patrimonio documentario** è stato attivato ed è previsto che sia concluso nel 2025
- **Riscontro inventariale:** nel corso del 2022 è stato redatto l'inventario dell'archivio professionale "Liliana Cavani"
- **Controllo sala studio:** è sempre presente in sala studio un operatore, è stata inoltre approntata l'installazione sistema di videosorveglianza da remoto

Servizi al pubblico

- **Orario di apertura prefissato:** la sala studio è aperta al pubblico su prenotazione per 12 ore settimanali
- **Consultazione sulla base di regolamento:** vedi nota dedicata al Regolamento
- **Assistenza di personale qualificato:** è possibile richiedere l'assistenza dell'archivista sia in Sala studio che per ricerche a distanza
- **Strumenti di ricerca** si intendono tutti i mezzi di corredo che contengono una descrizione (analitica o sommaria) delle unità archivistiche (fascicoli o documenti) che compongono un archivio o fondo archivistico, e che rappresentano il risultato della corretta gestione ed ordinamento dei fondi documentari, nonché lo strumento principale a disposizione degli studiosi per la conoscenza e l'accesso ai patrimoni pubblici. Possono essere qualificati (a seconda del

grado di analiticità ed approfondimento della descrizione) come inventari, elenchi, elenchi di consistenza/versamento, registi, indici, rubriche, schedari, etc. Tutti gli inventari e gli strumenti di cui sono dotati sono disponibili alla consultazione in sala studio. In modalità remota sono stati resi disponibili in formato digitale tutti gli strumenti esistenti, eccetto quelli con limitazioni nella riproduzione per rispetto della normativa sul diritto d'autore

- **Servizi di riproduzione:** possibilità di ricevere riproduzioni in diversi formati, come da regolamento.

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		 i musei
	Carta della Qualità dell'Istituto: "Musei di Palazzo Pio"		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2022
Accessibilità	ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali, inclusi sabato e domenica	Standard rispettato nel 100 % del periodo
	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	segnaletica, frecce direzionali, piantina dei Musei a disposizione	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere	Standard rispettato al 100%
Trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei	Standard rispettato al 100%
Comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	presenti	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	presente	Standard rispettato al 100%
	sedute nelle sale espositive	presenti	Standard rispettato al 100%
Accoglienza	servizio informativo/biglietteria	presente	Standard rispettato al 100%
	personale di supporto alla visita nelle sale espositive	presente	Standard rispettato al 100%
Accesso alle informazioni	guida dei Musei	presente	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant	presente	Standard rispettato al 100%
Offerta educativa e didattica	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di prenotazione diversificata	Standard rispettato al 100% telefono, mail, sito web
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e prenotazione	Standard rispettato al 90% in relazione alla definizione del calendario dei trasporti
	efficacia	durata dell'attività didattica	Standard rispettato al 100% - durata tra i 60 e i 120 minuti
Accesso al patrimonio e all'archivio fotografico	accessibilità	modalità di accesso alle collezioni (scritta, secondo la normativa vigente)	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	Standard rispettato al 100% mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso	Standard rispettato al 100% In relazione al materiale richiesto, tra 10 e 30 giorni

Prestiti di opere ad altri enti e istituti	accessibilità	modalità di accesso alle collezioni (scritta, secondo la normativa vigente)	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	Standard rispetto al 100% mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e formulazione parere	Standard rispettato al 100% In relazione al materiale richiesto, tra 10 e 15 giorni
Iniziative espositive ed eventi culturali	efficacia/continuità	numero delle attività espositive nella sede museale, come approvato nel PEG del Comune di Carpi	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	disponibilità di materiale informativo e di catalogo scientifico	Standard rispettato al 100%
	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari	Standard rispettato al 100%
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi e nei cataloghi	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite indirizzario e-mail	frequenza informazione, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite comunicati stampa	frequenza informazione, almeno costante nei giorni precedenti l'iniziativa	Standard rispettato al 100%
Comunicazione	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 100%

Note alla compilazione

Gli standard identificativi (LUQ, livelli uniformi di qualità) della tabella sopra riportata, sono definiti nella Carta dei Servizi dei Musei di Palazzo dei Pio (approvata con deliberazione di Giunta comunale n.116/2015), sulla base della normativa di riferimento e precisamente:

- legge regionale 24 marzo 2000, n.18, Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali;
- decreto ministeriale 10 maggio 2001, atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento dei Musei;
- deliberazione di giunta regionale E-R n.309 del 03/03/2003, approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi e musei ai sensi dell'art. 10 della l.r. 18/2000;
- decreto legislativo n. 42 del 22/01/2004, Codice dei Beni Culturali;
- decreto ministeriale 21 febbraio 2018 n. 113, Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale;
- deliberazione di giunta regionale E-R n. 1450 del 10 settembre 2018, Recepimento del decreto ministeriale 21 febbraio 2018 n. 113, Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale e adeguamento del processo di riconoscimento dei musei del territorio regionali (2019-2021).

Note esplicative dei risultati 2022

Accessibilità

- **Orario di apertura:** 28 ore/settimana
- **Modalità di segnaletica:** presenza di segnaletica esterna che indica l'accesso al Museo e interna che indica i percorsi di visita
- **Accesso utenti disabili:** Come da ascensori e montacarichi presenti e in particolare: un ascensore nell'ala nord da terra a tetto; un montacarichi nell'ala sud dal primo piano al tetto; un montascale per accedere all'appartamento nobile.

Trasparenza

Sito web palazzodeipio.it/imusei; fb [museipalazzopio](https://www.facebook.com/museipalazzopio); instagram [musei di Palazzo dei Pio Carpi](https://www.instagram.com/musei_dipalazzo_pio_carpi)

Comfort

- **Pulizie:** come da contratto di pulizie dell'ente e in particolare: due pulizie settimanali per gli uffici; una pulizia settimanale generale per le aree espositive
- **Servizi igienici:** come da planimetrie dei Musei di Palazzo dei Pio, depositate presso il settore ed esposte nelle aree espositive
- **Guardaroba:** collocato al primo piano accanto all'area ristoro e alla reception, come da planimetrie dei Musei di Palazzo dei Pio, depositate presso il settore ed esposte nelle aree espositive
- **Sedute nelle sale espositive:** come da planimetrie dei Musei di Palazzo dei Pio, depositate presso il settore

Accoglienza

- **Informazioni e biglietteria:** servizi in appalto con 1/2 operatori in reception per la funzione di biglietteria
- **Supporto alla visita delle sale:** servizi in appalto con minimo 5 operatori nelle sale per la funzione di custodia

Accesso alle informazioni

- **Guide:** sono a disposizione dei visitatori:
 - guida ai Musei di Palazzo dei Pio in italiano e inglese, in vendita alla Biglietteria
 - guida al Palazzo dei Pio in italiano e inglese, in vendita alla Biglietteria
 - guida agli Appartamenti nobili di Palazzo dei Pio in italiano e inglese, in vendita alla Biglietteria
- **depliant:** sono a disposizione dei visitatori depliant informativi gratuiti in italiano

Offerta educativa e didattica

- **Efficacia:** sono stati ospitati 1.348 studenti. Il valore è al 100% perché sono state accolte tutte le domande pervenute, con attività in sede.
- **Multicanalità:** come da documenti di prenotazione conservati presso il servizio
- **Tempestività:** come da documenti di prenotazione conservati presso il servizio
- **Efficacia:** come da attività effettivamente realizzate

Accesso al patrimonio

- **Accessibilità:** come da documentazione conservata presso il servizio
- **Multicanalità:** come da documentazione conservata presso il servizio

- **Tempestività:** come da documentazione conservata presso il servizio

Prestiti di opere ad altri istituti



- **Accessibilità:** come da documentazione conservata presso il servizio
- **Multicanalità:** come da documentazione conservata presso il servizio
- **Tempestività:** come da documentazione conservata presso il servizio

Iniziative espositive ed eventi culturali

- **Efficacia/continuità:** numero 3 mostre e precisamente, San Nicolò (aprile-giugno 2022); Ferdinando Scianna (settembre-dicembre 2022); 20° Biennale di Xilografia (ottobre 2022-ottobre 2023).
- **Accessibilità:** per ognuna delle 3 mostre sono stati prodotti i seguenti materiali informativi: depliant illustrativo; manifesti per affissioni; cataloghi scientifici
- **Multicanalità informativa:** per ognuna delle 3 mostre sono stati attivati i dati sul sito web dell'ente, i post sulle pagine fb e su instagram (palazzodeipio.it/imusei; fb museipalazzopio; instagram musei di Palazzo dei Pio Carpi)
- **Trasparenza:** per ognuna delle 3 mostre nei materiali informativi si trova un'area di crediti, in cui sono inseriti i nominativi di chi collabora alle mostre
- **Tempestività informativa (newsletter):** le tempistiche sono state mantenute, come da inserimenti su sito web palazzodeipio.it/imusei; fb museipalazzopio; instagram musei di Palazzo dei Pio Carpi
- **Tempestività informativa (comunicati stampa):** come da documentazione conservata presso il servizio

Comunicazione

- **Tempestività sito web:** Livelli Uniformi di Qualità (LUQ) DM n. 113/2018, come da inserimenti su sito web palazzodeipio.it/imusei
- **Tempestività social network:** Livelli Uniformi di Qualità (LUQ) DM n. 113/2018, come da post su fb museipalazzopio e instagram musei di Palazzo dei Pio Carpi

 CITTA' DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI		 TEATRO COMUNALE DI CARPI
	Carta della Qualità dell'Istituto: "Teatro Comunale"		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2022
accessibilità	apertura al pubblico in occasione di ogni spettacolo con personale tecnico di palcoscenico, squadra Vigili del Fuoco, maschere	mediamente per 3 ore ogni spettacolo, in prevalenza in orari serali, sabato e domenica	Standard rispettato al 100%
	gestione del pubblico, sicurezza e modalità di segnaletica per accesso ai servizi	servizio garantito con personale di sala e tecnico formato e qualificato, segnaletica di emergenza, piantina piani di evacuazione a disposizione	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili, secondo limitazioni di cui al Certificato Prevenzioni Incendi	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere	Standard rispettato al 100%
trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web, pagine social e nei supporti cartacee	Standard rispettato al 100%
comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	Presenti	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	Presente	Standard rispettato al 100%
	ascensore	Presente	Standard rispettato all'80% in quanto, per caratteristiche architettoniche, non arriva a servire i posti di loggione
	sedute imbottite in velluto	Presenti	Standard rispettato al 90% in quanto sedie e poltrone stanno evidenziando vetustà
accoglienza	servizio informativo durante gli spettacoli, in orario ufficio e di biglietteria	Presente	Standard rispettato al 100%
	presenza del servizio biglietteria elettronica con personale qualificato	Presente	Standard rispettato al 100%
accesso alle informazioni	informazioni e aggiornamenti sull'articolazione programmazione, prezzi e modalità di accesso	Presente	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant e sito internet	Presenti	Standard rispettato al 100%
offerta educativa e didattica	offerta di spettacoli diversificata per bambini frequentanti scuole materne sino alle superiori	Presenti	Standard rispettato al 100%
	offerta attività laboratoriali teatrali per giovani ed adolescenti	Presenti	Standard rispettato al 100%
	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	Standard rispettato al 75%

	multicanalità	modalità di prenotazione diversificata	Standard rispettato al 100%
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e prenotazione max 1 mese	Standard rispettato al 100%
	efficacia	gradimento e condivisione della programmazione con educatori e insegnanti	Standard rispettato al 100%
possibilità di ottenere in concessione il teatro da parte di utilizzatori terzi	accessibilità	accesso e supporto tecnico all'utilizzo ed allestimenti scenici	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso	Standard rispettato al 100%
articolazione della Stagione teatrale nelle rassegne di Teatro, Altro Teatro, danza, Musica Classica, Altra Musica, Famiglie a teatro ed Eventi fuori abbonamento	efficacia/continuità	numero delle attività spettacolistiche all'interno del Teatro	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	disponibilità di materiale informativo come da articolata campagna di comunicazione con inizio a luglio sino a conclusione spettacoli, indicativamente ad aprile anno successivo	Standard rispettato al 100%
	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari	Standard rispettato al 100%
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi, atti pubblici e pubblicazioni sito web	Standard rispettato al 100%
comunicazione	articolata campagna di comunicazione per ogni rassegna e spettacolo	frequenza informazione, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività dell'informazione tramite spot radiofonici, comunicati e distribuzione materiali a stampa	frequenza informazione soprattutto per l'avvio della campagna abbonamenti e date inizio vendita biglietti, rafforzamento comunicativo nei periodi antecedenti i singoli spettacoli	Standard rispettato al 100%
	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 100%

Note alla compilazione

In assenza di specifica normativa che individua standard o indicatori di qualità per i teatri, il Settore competente ha provveduto ad una elaborazione interna sulla base degli ambiti di azione dell'istituto, che sono riportati nella scheda soprariportata, nella terza colonna.

Note esplicative dei risultati 2022

Accessibilità

- **Apertura al pubblico:** la stagione 2021/22, seconda parte, e la stagione 2022/23 prima parte si sono svolte regolarmente, come da deliberazioni di Giunta comunale n. 221/2021 e 120/2022
- **Gestione del pubblico:** si veda planimetria del teatro comunale e CPI dello stesso, agli atti del servizio
- **Modalità accesso disabili:** si veda planimetria del teatro comunale e in particolare: un ascensore nel corridoio nord che va da piano terra a tetto; due rampe per l'accesso di persone con disabilità in carrozzina per raggiungere la platea

Trasparenza

Si veda sito web teatrocomunale.carpidiem.it/; fb teatrocomunale carpi

Comfort

- **Pulizie:** come da contratto di pulizie dell'ente, pulizia prevista alla fine di ogni utilizzo del teatro
- **Servizi igienici:** si veda planimetria del teatro comunale, depositata presso il settore ed esposta nelle aree aperte al pubblico
- **Guardaroba:** si veda planimetria del teatro comunale, depositata presso il settore ed esposta nelle aree aperte al pubblico
- **Ascensore:** si veda planimetria del teatro comunale, depositata presso il settore ed esposta nelle aree aperte al pubblico
- **Sedute imbottite:** si veda planimetria del teatro comunale, depositata presso il settore ed esposta nelle aree aperte al pubblico

Accoglienza

- **Servizi informativi durante lo spettacolo:** servizi in appalto con 6/8 operatori nelle diverse aree del teatro
- **Servizi informativi di biglietteria:** servizi in appalto con 1/2 operatori in biglietteria per la funzione di vendita

Accesso alle informazioni

- **Materiale informativo:** per gli spettatori sono disponibili i seguenti materiali, sia cartacei che digitali: opuscolo informativo della stagione; libretto illustrativo della stagione; sito web
- **Materiali informativi degli spettacoli:** per gli spettatori sono disponibili, sia cartacei che digitali i Programmi di sala per ogni spettacolo

Offerta Educativa e Didattica

- **offerta di spettacoli diversificata per bambini:** rassegna Teatroscuola, come approvata con deliberazione di Giunta comunale n. 221/2021, che si è sviluppata nella primavera 2022
- **offerta attività laboratoriali:** i laboratori "Fare teatro" sono stati svolti regolarmente fino a maggio 2022 per la seconda parte di stagione 2021/22 e da novembre 2022 per la prima parte di stagione 2022/2023

- **Efficacia** (relativa alla % di accoglimento delle richieste): come da delibera di GC 221/2021, sono stati programmati n. 5 spettacoli per le scuole per un totale di 1760 studenti accolti. Le richieste pervenute erano però per circa 2.200 studenti, quindi non è stato possibile rispondere a tutte le richieste per una questione di budget dedicato;
- **Multicanalità** (relativa a modalità diversificate di prenotazione): le prenotazioni per le scuole sono state accolte attraverso e-mail, telefonate, in biglietteria e online attraverso il form sul sito web del Comune di Carpi;
- **Tempestività** (relativa alla risposta entro 1 mese dalla richiesta): come da documentazione conservata presso il servizio, la risposta di conferma alle prenotazioni è stata data entro 1 mese;
- **Efficacia** (rispetto al gradimento e condivisione con gli insegnanti): il rapporto con gli insegnanti è stato costante e la richiesta superiore alle previsioni dimostra il gradimento della proposta.

Concessione del Teatro



- **Accessibilità**: come da richieste di utilizzo agli atti del protocollo, conservate presso il servizio
- **Multicanalità**: come da richieste di utilizzo agli atti del protocollo, conservate presso il servizio
- **Tempestività**: come da richieste di utilizzo agli atti del protocollo, conservate presso il servizio. Il tempo medio di risposta può essere calcolato in 10 giorni dalla richiesta, in quanto vi sono richieste a risposta immediata e altre che presuppongono verifiche e sopralluoghi.

Articolazione Stagione Teatrale

- **Efficacia/continuità**: la stagione 2021/22, seconda parte, e 2022/23, prima parte, si sono svolte come da programmazioni approvate dalla Giunta comunale con deliberazioni 221/2021 e 120/2022 che prevedevano rispettivamente 35 spettacoli tra prosa, danza, musica classica e altra musica nel periodo gennaio-maggio 2022 e 14 spettacoli come sopra tra ottobre e dicembre 2022
- **Accessibilità**: la comunicazione sulla stagione 2021/22, seconda parte, e 2022/23, prima parte, ha previsto materiali a stampa diffusi sul territorio provinciale e nei capoluoghi di Reggio Emilia e Mantova (manifesti, libretti informativi, depliant); comunicazione digitale attraverso sito web, newsletter, social media
- **Multicanalità**: sono stati attivati i dati sul sito web dell'ente, i post sulle pagine fb e su instagram
- **Trasparenza**: nei materiali informativi si trova un'area di crediti, in cui sono inseriti i nominativi di chi collabora alla realizzazione della stagione teatrale.

Comunicazione

- **Campagna comunicazione**: è stata realizzata dall'ufficio stampa attraverso comunicati stampa e dall'unità organizzativa Teatro che ha effettuato la promozione attraverso inserzioni radiofoniche e sulla stampa locale ed ha gestito le sponsorizzate sui social media
- **Tempestività informativa**: l'informazione si è sviluppata su due linee. All'inizio della campagna in maniera massiccia con la distribuzione di materiali cartacei e il passaggio quotidiano di spot radiofonici e di post sui social media. Durante la stagione nella settimana di presenza di ogni singolo spettacolo, presenza di post quotidiani, una newsletter settimanale
- **Tempestività informazioni sito web**: come da inserimenti su sito web teatrocomunale.carpidiem.it/
- **Tempestività informazioni sui social**: come da post su fb e ig teatrocomunalecarpi

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità del Servizio: "Incarpi"		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2022
Accessibilità	periodi	Almeno 8 mesi nel corso dell'anno	Standard rispettato nel 100 % del periodo
	orari	con almeno 6 ore giornaliere, domenica inclusa	Standard rispettato al 100%
	localizzazione	Localizzazione in punti centrali frequentati da turisti/visitatori o all'accesso della città	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere	Standard rispettato al 100%
Trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei	Standard rispettato al 100%
	Tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche	A cadenza annuale	Standard rispettato al 100%
Canali di accesso informativo	Per posta ordinaria	Entro tre giorni dal ricevimento delle richieste	Standard rispettato al 100%
	Per e-mail	Entro le 24 ore	Standard rispettato al 100%
	Via web e social	Entro 3 ore	Standard rispettato al 100%
Accoglienza	Presso il front office	Presenza di almeno un operatore	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di kit turistico	Gratuiti presso il front office	Standard rispettato al 100%
Biglietteria unica	Efficacia/continuità	Numero dei biglietti singoli acquistati, almeno 5.000/anno	Standard rispettato al 100%
		Numero di Carpicard acquistate, almeno 100/anno	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	Disponibilità di acquisto diretto immediata	Standard rispettato al 100%
		Disponibilità di acquisto tramite portale o app, entro 10 ore	Standard rispettato al 100%
Coordinamento operativo attività	Efficacia/continuità	Numero degli eventi gestiti attraverso il calendario, almeno 100/anno	N.R.
		Numero degli eventi gestiti per la logistica, almeno 100/anno	N.R.
		Numero di pratiche amministrative svolte, almeno 200/anno	N.R.

	accessibilità	Tempo di gestione dei singoli eventi per calendario, logistica, pratiche amministrative, entro 20 giorni dalla richiesta	N.R.
		Numero di pratiche esperite attraverso i canali digitali, almeno 80% delle richieste	N.R.
Attività di promozione	Efficacia/continuità	Numero di uscite sulla stampa nazionale, almeno 20/anno	Standard rispettato al 100%
		Numero di contatti attraverso web, app, sociale, almeno 5.000/anno	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	Numero di post e news sui canali digitali, almeno 1.000/anno	standard rispettato al 100%
		Modalità di comunicazione relativa alla durata e agli orari degli eventi, su tutti i canali informativi a disposizione	standard rispettato al 100%
	efficacia	Percentuale di accoglienza delle richieste delle scuole	N.R.
		Durata dell'attività didattica, da 1 a 2 ore	N.R.
		numero di eventi di promozione di prodotti del territorio, almeno 10	N.R.
		Numero di partecipazione a fiere, almeno 2/anno	N.R.
	tempestività	Intervallo di tempo tra richiesta e prenotazione attività didattica, immediato	N.R.
		Intervallo di tempo tra prenotazione e visita	N.R.
trasparenza	Indicazione dei soggetti coinvolti	N.R.	

Note alla compilazione

Il servizio InCarpi svolge prioritariamente le seguenti funzioni:

- a. attività di informazione e accoglienza turistica, attraverso lo IAT, sulla base della normativa nazionale e della normativa e degli standard stabiliti dalla Regione Emilia Romagna in tema di turismo, come da l.r. 4 del 25 marzo 2016 e successive modifiche e integrazioni;
- b. attività di promozione della città e degli eventi culturali e promo-commerciali attraverso i social media;
- c. attività di biglietteria per i musei e monumenti della città, per il teatro comunale e altri eventi di spettacolo che si svolgono in città.

A seguito della riorganizzazione dell'ente, approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 143 del 20/07/2021, operativa dal mese di novembre 2021, non sono più assegnate al servizio Incarpi e quindi non risultano più rilevabili le seguenti attività:

- attività di coordinamento sui calendari, sulla logistica, sugli spazi per gli eventi organizzati dal Comune di Carpi e da soggetti terzi che utilizzano spazi di pertinenza dell'ente, secondo quanto definito nel progetto approvato dalle delibere di giunta comunale n. 124 e n. 196;
- attività di coordinamento della promozione degli eventi organizzati dal settore Restauro, Cultura, Commercio e Promozione economica e turistica, attraverso gli strumenti di comunicazione e pubblicità più adeguati.

Le modalità di sviluppo delle funzioni sono definite nella Carta dei servizi approvata con DG n. 132 del 5 luglio 2016. A seguito della delibera della Giunta Regionale n. 2188 del 12/12/2022 avente a oggetto "L.R. 4/2016 e ss.mm.ii. art 13 – Approvazione dei criteri e delle modalità organizzative per la gestione dei servizi di Accoglienza e Informazione turistica e per il loro finanziamento", la Carta dei Servizi è stata aggiornata con deliberazione di Giunta comunale n. 115 del 04/07/2023. Le nuove modalità organizzative sono entrate in vigore nell'anno 2023, quindi non afferiscono a questa rilevazione.

Note esplicative dei risultati 2022

Accessibilità

- **periodi:** apertura 12 mesi/anno, ore 10-18
- **orari:** apertura dal martedì alla domenica e festivi, ore 10-18
- **localizzazione:** localizzato presso Palazzo dei Pio
- **Accessibilità a utenti con disabilità:** localizzato a piano terra, completamente accessibile ai disabili

Trasparenza

- **Comunicazione riferimenti essenziali e informazioni:** sito web incarpit.it; fb [incarpit](https://www.facebook.com/incarpit); instagram [incarpit](https://www.instagram.com/incarpit)
- **Tenuta statistiche:** come da documentazione conservata presso il servizio

Canali di accesso informativo

- **Posta ordinaria:** come da documentazione conservata presso il servizio
- **E-mail:** come da documentazione conservata presso il servizio
- **Web e social:** come da documentazione conservata presso il servizio

Accoglienza

- **Front office:** sono presenti due operatori, come da normativa regionale vigente
- **Kit turistico:** sono a disposizione dei turisti testi e guide, monitor e installazione multimediale immersiva realizzata nel 2022

Biglietteria unica

- i **biglietti acquistati** nel 2022 sono stati n. 14.299
- le **carpicard** acquistate nel 2022 sono state 10.311
- **acquisto diretto e immediato:** come da relazione tra tagliandi di acquisto e numero di accessi giornalieri

- **Acquisto tramite sito o app:** come da relazione tra tagliandi di acquisto e numero di accessi digitali giornalieri

Coordinamento operativo eventi e attività

Non rendicontabile (N.R), in quanto dal 1° gennaio 2022, a seguito della riorganizzazione dell'ente, le funzioni sono state assegnate ad altra unità organizzativa.

Attività di promozione

- **Uscite sulla stampa nazionale:** come da documentazione conservata presso il servizio
- **Contatti web e social:** come da documentazione conservata presso il servizio
- **Numero di post e news sui canali digitali:** le tempistiche sono state mantenute, come da inserimenti su sito web incarpi.it; fb e ig incarpi
- **Modalità di comunicazione:** le attività di comunicazione riguardano gli eventi organizzati dal Comune di Carpi, di carattere culturale, promo-commerciale e di valorizzazione del territorio. Sulla base del calendario degli eventi, che nel 2022 ha visto lo sviluppo di circa 680 appuntamenti, si predispose un piano che contiene per ogni evento: materiali promozionali cartacei (depliant, brochure, booklet, a seconda dell'evento); campagna di post sui social media, con la media di almeno 3 al giorno, in coordinamento con le pagine social istituzionali; l'invio di almeno una newsletter settimanale con gli appuntamenti del calendario, a cui per iniziative particolari se ne aggiungono altre specifiche sulla base delle tempistiche degli eventi; aggiornamento del sito web di Incarpi, con una frequenza settimanale;
- **Efficacia, tempestività e trasparenza:** non rendicontabili, in quanto, a seguito della riorganizzazione dell'ente, le funzioni sono state assegnate ad altra unità organizzativa.