



**CITTÀ DI  
CARPI**

# ***RELAZIONE SULLO STATO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI***

***ANNO 2023***

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, 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 2023, 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 2023, in continuità con gli esercizi precedenti, sarà integrato nel Referto annuale 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”. Alla data di redazione del presente documento, è stato approvato, con deliberazione della Giunta Comunale n. 229 del 14/11/2023, il “Referto del Monitoraggio infrannuale sulle società partecipate dal Comune di Carpi - 1° Semestre Anno 2023”.

I servizi erogati direttamente dal Comune sui quali è stato misurato lo stato della 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 approvate, 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 della Giunta comunale n. 116 del 14/7/2015 e successivamente aggiornata con deliberazioni di Giunta comunale n. 103 del 29/05/2018 e n. 260 del 12.12.2023;
- per l'Archivio storico comunale, con deliberazione di Giunta comunale n. 116 del 14.07.2015 e successivamente aggiornata con deliberazioni di Giunta comunale n. 261 del 18.12.2018 e 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 e successivamente aggiornata con deliberazione 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 2023" che descrivono nel dettaglio le modalità di erogazione dei servizi e permettono di verificare la percentuale di raggiungimento attestata.

Si precisa che le schede di monitoraggio dell'Archivio storico comunale e del servizio "InCarpi" sono state rivisitate, con riferimento all'esercizio 2023, 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 2023.

Si precisa, altresì, che al momento della presente rilevazione le schede di monitoraggio della Biblioteca multimediale "Arturo Loria" e del "Castello dei ragazzi" non hanno subito modifiche a seguito dell'aggiornamento della carta dei servizi, salvo lo standard qualitativo riferito ai "Tempi di consegna" per la consultazione e il prestito documenti collocati nei depositi della Biblioteca Loria, come meglio specificato nella nota esplicativa.

 <b>CITTÀ DI CARPI</b>	<b>RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>		biblioteca multimediale  Arturo Loria
	<b>Carta della Qualità dell'Istituto: "Biblioteca A. Loria"</b>		
	<b>Dimensione/Fattore di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	
<b>Accessibilità</b>	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%)
<b>Comfort ambientale</b>	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%)
<b>Dotazione documentaria</b>	Consistenza del patrimonio (Dir. § 5.6)	1,5 documenti per abitante (per 62.719 abitanti almeno n. 94.079).	Standard rispettato (100%)
<b>Aggiornamento del patrimonio</b>	Nuove acquisizioni annualità (Dir. § 5.7.1)	100 nuove acquisizioni annue ogni 1.000 abitanti (per 62.719 abitanti almeno 6.272 acquisizioni)	Standard rispettato (59,1%)
<b>Fruizione del patrimonio a scaffale aperto</b>	Prestiti locali e interbibliotecari (Dir. § 5.8)	1,5 prestiti annui per abitante (per 62.719 abitanti almeno n. 94.079)	Standard rispettato (82,4%)
<b>Consultazione e prestito documenti collocati nei depositi</b>	Tempi di consegna (Dir. § 5.8 e Carta dei servizi § 4.3)	Entro 24 ore per i libri antichi, entro 15 giorni per i fondi conservati nei depositi esterni. Immediata per i documenti del deposito interno. Immediata per i periodici dell'annata in corso	Standard rispettato (100%)
<b>Promozione e valorizzazione del patrimonio</b>	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%)
<b>Didattica per la promozione della lettura presso le scuole medie superiori</b>	Numero iniziative realizzate (Dir. § 5.7.3.2)	Numero classi o studenti coinvolti	Standard rispettato (100%)
<b>Accesso alle informazioni e comunicazioni</b>	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.

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 190 del 8/11/2007 sono stati approvati i regolamenti 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 72.013 abitanti (Fonte dati: ISTAT – Demografia in cifre(<https://demo.istat.it/>) – popolazione residente al 01/01/2023\*) occorre sottrarre n. 9.294 unità, relative alla fascia 0-14, per ottenere la popolazione di riferimento della presente rilevazione, ovvero n. 62.719.

\* dato Istat definitivo relativo al 01/01/2023 – pubblicazione Istat in data 18 dicembre 2023;

## Note esplicative dei risultati 2023

Gli Standard indicati dalla Regione non sono stati modificati nel corso dell’anno 2023, 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 62.719 abitanti corrisponde una superficie di 1.882 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. 62.719 almeno 94.079 volumi.

La dotazione di base della Biblioteca Loria è di 138.291 (solo fondo librario moderno). Il dato è di 187.726 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 acquisizioni annue ogni 1.000 abitanti (per 62.719 abitanti almeno 6.272 acquisizioni).

Le acquisizioni nel 2023 sono state 3.710 su 6.272 pari a 59,1% (esclusi i fascicoli di periodici).

Il dato fornito, come negli anni precedenti, fa riferimento ai documenti effettivamente catalogati nell'anno 2023.

Si consideri che nel PIAO Anni 2023-2025 – All. Performance (approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 145/2023) nell'ambito dell'obiettivo denominato "Incremento, conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale della Biblioteca multimediale "A. Loria" (03.01.02. S2.00033) viene assunto il seguente riferimento numerico relativamente alle acquisizioni "n. 3.500 testi e materiali multimediali da acquisire" specificando che *"il risultato atteso è inferiore alla baseline, in quanto un numero superiore di acquisizioni non sarebbe compatibile con le concrete possibilità di conservazione dei testi."*

## **Fruizione del patrimonio a scaffale aperto**

### **Prestiti locali e interbibliotecari (Dir. § 5.8)**

1,5 prestiti annui per abitante (62.719 abitanti corrisponde 94.079). Totale prestiti 77.504 (compresi gli e-book) pertanto lo standard è rispettato al 82,4%.

Si riscontra un aumento percentuale rispetto allo scorso anno (82,4% nel 2023 rispetto al 74,7% del 2022 e rispetto al 48,4% del 2021); nell'anno 2023 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 e 933.159 prestiti totali nel 2023 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 un massimo di 24 ore per i fondi antichi, entro 15 giorni per i depositi esterni.

A partire dal 2023 i materiali conservati nei depositi esterni sono stati trasferiti in un nuovo deposito, concordato con la Soprintendenza bibliografica dell'Emilia Romagna, che garantisce gli standard di

conservazione; rispetto al 2022 sono, pertanto, cambiati i tempi di consegna di questi materiali, come recepiti nell'aggiornamento della Carta dei servizi (Delibera di Giunta Comunale 260/2023).

## **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 PIAO, 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 librerie* (4 volte l'anno), Rassegne tematiche anche in occasione delle *Domeniche InCarpi* (8 appuntamenti all'anno), Rassegna Ne Vale la Pena (13 appuntamenti), Rassegna dedicata a Calvino (3 appuntamenti), Rassegna con scrittori locali *Impressioni di settembre* (4 incontri), rassegna storica in collaborazione con Istituto Storico Resistenza (3 incontri), rassegna di workshop creativi per adulti (4 appuntamenti), *Festa del Racconto* nel mese di ottobre dedicata a diverse forme narrative (musica, spettacolo, parola) per un totale di 53 eventi (oltre a 6 mostre/installazioni) di cui 45 a Carpi, Rassegna *Con il naso all'insù*, un concerto e una performance/reading in occasione del *Festival Filosofia*. Pubblica regolarmente consigli di lettura e visione. Organizza *Gruppi di lettura* per diverse fasce di età, anche all'aperto e in lingua inglese.

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

### **Numero iniziative realizzate**

Gli studenti partecipanti sono stati 1402 pari a 53 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. 1400 studenti partecipanti alle attività didattiche*” indicato nell'obiettivo denominato “Incremento, conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale della Biblioteca multimediale “A. Loria”(03.01.02. S2.00033) del PIAO Anni 2023-2025 – All. Performance (approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 145/2023).

## **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, la proroga e il controllo dei prestiti, oltre al collegamento 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 librerie 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, e comunica con regolarità le informazioni su iniziative, variazioni di orari, chiusure o aperture straordinarie tramite la pagina facebook e la newsletter.



La Festa del racconto ha una pagina facebook, 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.



 <b>CITTÀ DI GARPI</b>	<b>RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>		
	<b>Carta della Qualità della Biblioteca ragazzi "Il Falco magico"</b>		
			
<b>Dimensione/Fattore di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Risultato 2023</b>
<b>Atti e Norme dei servizi offerti che regolano i rapporti tra servizio e utenza</b>	Approvazione del Regolamento 2007 Carta dei servizi: (prima stesura) 2008; (revisione) 2010 e 2018 Nuova revisione 2023	Carta dei servizi e regolamento disponibili agli utenti, compreso estratto Carta dei servizi	Standard rispettato al 100 %
<b>Sede e attrezzature</b>	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 %
<b>Orario di apertura</b>	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 %
<b>Dotazione documentaria di base</b>	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 %
<b>Collezioni</b>	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 100%
	Catalogazione (Dir. § 5.7.2)	Tempestività della catalogazione, Rispetto degli standard di catalogazione	Standard rispettato al 100%
<b>Fruizione e Valorizzazione delle Collezioni</b>	Accessibilità e diffusione delle raccolte (Dir. § 5.7.3.2)	Attività di promozione, mostre, con particolare attenzione alle scuole	Standard rispettato al 100%
<b>Servizi al pubblico</b>	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%
<b>Comunicazione</b>	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.

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 9.294 bambini e ragazzi.

### Note esplicative dei risultati 2023

Gli Standard indicati dalla Regione non sono stati modificati nel corso dell'anno 2023, 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 deliberazione di Consiglio comunale n. 190 del 8/11/2007.

La Carta dei servizi è stata approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 116 del 14/7/2015 e successivamente aggiornata con deliberazioni di Giunta comunale n. 103 del 29/05/2018 e n. 260 del 12.12.2023.

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 9.294 abitanti (0-14 anni) corrisponde una superficie di 279 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 aeree 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. 9.294 x 1,5 documenti = 13.941. I documenti acquistati negli ultimi 20 anni sono n. 36.767 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 2023 per un totale di 2.243 documenti scartati; si vedano le determinazioni dirigenziali n. 188 del 29/03/2023, n. 263 del 02/05/2023, n. 578 del 02/08/2023 e n.1014 del 11/12/2023.

- **Acquisizioni** (Dir. § 5.7.1)

100 acquisizioni ogni 1.000 abitanti; 9.294 abitanti (età 0-14) corrispondono a 929 documenti. Le acquisizioni sono state n. 2.323 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. Il restante materiale a partire dal 2023 è collocato in un deposito esterno concordato con la Soprintendenza bibliografica dell'Emilia Romagna che garantisce gli standard di 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 PIAO e riguardano attività didattiche con percorsi differenziati per fasce d'età. Nel 2023 si sono realizzate esclusivamente iniziative in presenza. Presenze studenti nel 2023: 11.601. Sono state organizzate inoltre le seguenti attività: Domeniche InCarpi (8 incontri), progetto biblioteca 3.0 (4 incontri), letture e laboratori primaverili (7 incontri), La fabbrica dei disegni (13 eventi e 36 laboratori liberi), Dama della Torre, *Festivalfilosofia* (4 attività + 1 installazione), Festa del racconto (9 attività + 3 installazioni), Programma ragazzi, letture e laboratori autunnali e natalizi (14 appuntamenti), Promozione del progetto nazionale Nati per Leggere (20 appuntamenti), Gruppi di Lettura (13 incontri).

### **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 e instagram.

- **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	<b>RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b> <b>Carta della Qualità dell'Istituto: "Archivio storico"</b>		
Ambito	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Risultato 2023
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 compatti (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%
<b>Cura e gestione del patrimonio documentario</b>	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%
<b>Servizi al pubblico</b>	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**

- 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 2023**

#### **Regolamento**

Regolamento approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 109/2016 e ss.mm.ii.

Carta dei Servizi degli Archivi di Carpi approvata con deliberazione di Giunta comunale n. 116 del 14.07.2015 e aggiornata con deliberazione di Giunta comunale n. 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.

Sono pubblicati sul sito web dell’Archivio al link <http://www.palazzodeipio.it/carpi/index.jsp>.

#### **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 sono affidati ad operatore dotato dei requisiti dell'art. 31 DPR 1409/1963.
- **Corsi di formazione** sono stati svolti dall'archivista in servizio i seguenti corsi:
  - Web and social media archiving and preservation (summer school UNIBO)
  - From costume to Fashion Archives (Fondazione Cini)
  - La sicurezza degli e negli archivi: prevenzione e gestione delle emergenze. Il caso dell'Emilia-Romagna (ANAI).

### 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 2023 si sono attenuti agli standard di descrizione archivistica ISAD (G) e ISAAR (CPF). Sono stati realizzati i seguenti strumenti: inventario Cavani; elenchi consistenza Carteggio Amministrativo ed Edilizia privata.
- Il **piano di protezione del patrimonio documentario** è stato attivato ed è previsto che sia concluso nel 2025.
- **Riscontro inventariale:** nel corso del 2023 è stato redatto e concluso n. 1 elenco (patrimonio bibliografico non catalogato Archivio e Centro Etnografico) e sono stati iniziati n. 2 elenchi (Ente comunale di assistenza; Atti e contratti).
- **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 corredo 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.

 <b>CITTÀ DI CARPI</b>	<b>RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>		
	Carta della Qualità dell'Istituto: "Musei di Palazzo Pio"		
			
<b>Servizio</b>	<b>Aspetto di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Risultato 2023</b>
<b>Accessibilità</b>	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%
<b>Trasparenza</b>	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei	Standard rispettato al 100%
<b>Comfort</b>	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%
<b>Accoglienza</b>	servizio informativo/biglietteria	presente	Standard rispettato al 100%
	personale di supporto alla visita nelle sale espositive	presente	Standard rispettato al 100%
<b>Accesso alle informazioni</b>	guida dei Musei	presente	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant	presente	Standard rispettato al 100%
<b>Offerta educativa e didattica</b>	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
<b>Accesso al patrimonio e all'archivio fotografico</b>	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

<b>Prestiti di opere ad altri enti e istituti</b>	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
<b>Iniziative espositive ed eventi culturali</b>	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%
<b>Comunicazione</b>	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 2023

### 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](http://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:** 1/2 operatori in reception per la funzione di biglietteria.
- **Supporto alla visita delle sale:** 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 2.296 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, Animali fantastici (aprile-giugno 2023); Emilio Isgrò (settembre-dicembre 2023); Imago urbis (novembre 2023-ottobre 2024).
- **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.

 <b>CITTA DI CARPI</b>	<b>RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b>		 <b>TEATRO COMUNALE DI CARPI</b>
	<b>Carta della Qualità dell'Istituto: "Teatro Comunale"</b>		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2023
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 77%

	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%
<b>possibilità di ottenere in concessione il teatro da parte di utilizzatori terzi</b>	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%
<b>articolazione della Stagione teatrale nelle rassegne di Teatro, Altro Teatro, danza, Musica Classica, Altra Muscia, Famiglie a teatro ed Eventi fuori abbonamento</b>	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%
<b>comunicazione</b>	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'Isituto, che sono inseriti nella scheda soprariportata, nella terza colonna.

## Note esplicative dei risultati 2023

### Accessibilità

- **Apertura al pubblico:** la stagione 2022/23, seconda parte, e la stagione 2023/24 prima parte si sono svolte regolarmente, come da deliberazioni di Giunta comunale n. 120/2022 e 134/2023.
- **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 e ig 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:** 6/8 operatori nelle diverse aree del teatro.
- **Servizi informativi di biglietteria:** 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. 198/2022, che si è sviluppata nella primavera 2023.
- **Offerta attività laboratoriali:** i laboratori "Fare teatro" sono stati svolti regolarmente fino a maggio 2023, per la seconda parte di stagione 2022/23, e da novembre 2023, per la prima parte di stagione 2023/24.

- **Efficacia** (relativa alla % di accoglimento delle richieste): come da delibera di GC 198/2022, sono stati programmati n. 7 spettacoli per le scuole per un totale di 2.999 studenti accolti.
- **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 2022/23, seconda parte, e 2023/24, prima parte, si sono svolte come da programmazioni approvate dalla Giunta comunale con deliberazioni 120/2022 e 134/2023 che prevedevano rispettivamente 26 spettacoli tra prosa, danza, musica classica e altra musica nel periodo gennaio-maggio 2023 e 17 spettacoli come sopra tra ottobre e dicembre 2023.
- **Accessibilità**: la comunicazione sulla stagione 2022/23, seconda parte, e 2023/24, 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.

 <b>CITTÀ DI CARPI</b>		<b>RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b>		
		Carta della Qualità del Servizio: "Incarpi"		
<b>Dimensione/Fattore di qualità</b>		<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Risultato 2023</b>
<b>STRUTTURA DELL'UFFICIO "InCarpi"</b>	<b>Localizzazione e Accessibilità</b>	Luoghi centrali, accesso alle persone con disabilità	Palazzo dei Pio, piazza dei Martiri 59 e piazzale Re Astolfo 2 Accesso alle persone con disabilità da piazzale Re Astolfo 2	Standard rispettato al 100%
	<b>Sicurezza</b>	Presenza di impianti per sicurezza antifurto	Rispetto della normativa vigente	Standard rispettato al 100%
		Presenza di impianti antincendio	Rispetto della normativa vigente	Standard rispettato al 100%
		Controlli di legge di tutti gli impianti	Almeno semestrali	Standard rispettato al 100%
	<b>Apertura del servizio</b>	Periodi (almeno 240 giorni)	Aperto tutto l'anno	Standard rispettato al 100%
		Orari (almeno 6 ore giornaliere e 6 giorni settimanali, domenica inclusa)	Dal martedì alla domenica e festivi, ore 10-18; nei mesi di luglio e Agosto, ore 10-13 chiuso lunedì, Natale e Capodanno	Standard rispettato al 100%
	<b>Personale</b>	Quantità (almeno due operatori)	Due operatori	Standard rispettato al 100%
<b>SERVIZI EROGATI (Informazioni Turistiche)</b>	<b>Trasparenza</b>	Comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni sui servizi	Comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni sui servizi	Standard rispettato al 100%
		Tenuta ed elaborazione scheda flusso turistico per statistiche	Tenuta ed elaborazione scheda flusso turistico per statistiche	Standard rispettato al 100%
	<b>Canali di accesso informativo</b>	Per telefono	Entro 3 giorni dalla richiesta	Standard rispettato al 100%
		Per email	Entro 24 ore dalla richiesta	Standard rispettato al 100%
		Attraverso web e social	Entro 24 ore dalla richiesta	Standard rispettato al 100%
	<b>Accoglienza del turista</b>	Presso il front office	Presenza di almeno 2 operatori	Standard rispettato al 100%
<b>Accessibilità alle informazioni</b>	Disponibilità di kit turistico	Gratuito presso il front office Sul sito web Sull'app	Standard rispettato al 100%	

<b>SERVIZI EROGATI</b> <b>(Biglietteria Unica)</b>	<b>Efficacia /continuità</b>	Numero di biglietti singoli acquistati	Almeno 5.000 all'anno	Standard rispettato al 100%
		Numero di Carpi card acquistate	Almeno 1.000 all'anno	Standard rispettato al 100%
	<b>Accessibilità</b>	Disponibilità di acquisto diretto	Immediata	Standard rispettato al 100%
		Disponibilità di acquisto tramite portale o app	Entro 10 ore	Standard rispettato al 100%
<b>SERVIZI EROGATI</b> <b>(Attività di Promozione)</b>	<b>Efficacia/continuità</b>	Numero di contatti attraverso web,app,social	Almeno 5.000 all'anno	Standard rispettato al 100%
	<b>Multicanalità</b>	Numero di post e news sui canali digitali	Almeno 1.000 all'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%
	<b>Trasparenza</b>	Indicazione dei soggetti coinvolti	Nella comunicazione tradizionale e online, nei depliant delle iniziative	Standard rispettato al 100%

## 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.

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.

## Note esplicative dei risultati 2023

### STRUTTURA DELL'UFFICIO "InCarpi":

#### Localizzazione e Accessibilità

- **Luoghi centrali, accesso alle persone con disabilità:** l'ufficio si trova nel principale edificio al centro della città e ha un accesso dedicato alle persone con disabilità da piazzale Re Astolfo.

#### Sicurezza

- **Presenza di impianti per sicurezza antifurto-impianti per sicurezza antintrusione:** nei locali è installato un impianto antintrusione a rivelatori volumetrici a doppia tecnologia (n. 2) a infrarossi, conformi alla Norma EN 50131 cablati sulla centrale di allarme antintrusione preesistente a servizio del Palazzo dei Pio con monitoraggio e comando da remoto mediante ponte radio presso istituto di vigilanza.
- **Presenza di impianti antincendio-impianto rilevamento fumi:** nei locali è installato un impianto di rilevamento fumi costituito da rivelatori puntiformi antintrusione all'intradosso del soffitto; impianto di rilevamento temperatura costituito da cavo termosensibile installato nelle intercapedini sopra controsoffitto e sotto pavimento; n. 1 pulsante di emergenza; n. 3 targhe ottico-acustiche, conformemente alla Norma UNI 9795:2010 "Sistemi fissi automatici di rivelazione, di segnalazione manuale e di allarme d'incendio - Sistemi dotati di rivelatori puntiformi di fumo e calore, rivelatori ottici lineari di fumo e punti di segnalazione manuali"; cablati sulla centrale di allarme antincendio preesistente a servizio del Palazzo dei Pio con monitoraggio e comando da remoto mediante ponte radio presso istituto di vigilanza.
- **Controlli di legge di tutti gli impianti:** vengono effettuati controlli periodici semestrali, la sorveglianza, la manutenzione e la verifica generale:
  - dei sistemi di rivelazione di incendio secondo procedura come da Norma UNI 11224:2019
  - dell'illuminazione d'emergenza secondo procedura come da Norma UNI 11222:2019;
  - degli estintori secondo procedura come da Norma UNI 9994:2013;
  - delle porte di compartimentazione secondo procedura come da Norma UNI 114763-1;
  - dei maniglioni antipánico secondo procedura come da Norma Uni 1125:2008.

#### Apertura del servizio

**Periodi (Almeno 240 giorni):** tutto l'anno, escluso il lunedì, Natale e Capodanno.

**Orari (almeno 6 ore giornaliere e 6 giorni settimanali, domenica inclusa):** apertura dalle 10 alle 18 tutti i giorni escluso il lunedì.

#### Personale

**Quantità (almeno due operatori):** presenti n. 2 operatori di front office per le funzioni individuate.

### SERVIZI EROGATI (Informazioni Turistiche):

#### Trasparenza

- **Comunicazione riferimenti essenziali e informazioni sui servizi:** presenti sul sito web <https://incarpi.it/it/>.
- **Tenuta ed e lavorazione scheda flusso turistico per statistiche:** la scheda di flusso turistico è tenuta sulla base del modello fornito dalla Provincia di Modena per conto della Regione Emilia-Romagna e secondo le indicazioni a questo link: <https://www.provincia.modena.it/bando/p-t-p-l-programma-turistico-di-promozione-locale->

anno-2023/. La scheda viene inviata alla Regione a gennaio di ogni anno e per il 2023 è stata inviata con prot. gen. 3329 del 15/01/2024.

### **Canali di accesso informativo**

- **Per telefono:** attivo negli orari di apertura e con segreteria telefonica in quelli di chiusura. Il telefono è abilitato anche a ricevere messaggi whatsapp per agevolare una comunicazione friendly.
- **Per email:** risposta attiva negli orari di apertura.
- **Attraverso web e social:** risposta attiva negli orari di apertura del servizio e al lunedì dal back office.

### **Accoglienza del turista**

- **Presso il front office:** presenti due postazioni di accoglienza del turista, con due operatori.

### **Accessibilità alle informazioni**

- **Disponibilità di kit turistico:** il kit turistico, sia cartaceo che digitale, include la mappa della città, una guida breve dei siti visitabili con la carpocard, un opuscolo turistico per bambini, percorsi guidati con vocale dal sito web e dall'app, nonché attraverso QRcode.

### **SERVIZI EROGATI (Biglietteria Unica):**

#### **Efficacia /continuità**

- **Numero di biglietti singoli acquistati:** nel 2023 sono stati acquistati 14.320 biglietti singoli per eventi.
- **Numero di Carpi card acquistate:** nel 2023 sono state acquistate 12.270 carpocard.

#### **Accessibilità**

- **Disponibilità di acquisto diretto:** è possibile acquistare presso l'ufficio pagando con contanti, carte, voucher e pago PA.
- **Disponibilità di acquisto tramite portale o app:** è attivo il servizio di vendita online tramite la piattaforma Vivaticket sia dei biglietti singoli che delle carpocard.

### **SERVIZI EROGATI (Attività di Promozione):**

#### **Efficacia /continuità**

- **Numero di contatti attraverso web, app, social:** i contatti attraverso strumenti digitali nel 2023 sono stati 20.406.

#### **Multicanalità**

- **Numero di post e news sui canali digitali:** le notizie digitali pubblicate nel corso del 2023 (post, stories e notizie sul sito) sono state 1.048.
- **Modalità di comunicazione relativa alla durata e agli orari degli eventi:** le informazioni sono date su tutti i canali di comunicazione (sito web, social, cartaceo) sulle pagine: sito web: <https://incarpi.it/it/>; social facebook e instagram: [incarpi.turismo](https://www.facebook.com/incarpi.turismo) e sul materiale cartaceo depositato presso l'ufficio.

## Trasparenza

- **Indicazione dei soggetti coinvolti:** le indicazioni dei soggetti coinvolti nelle iniziative sono date su tutti i canali di comunicazione (sito web, social, cartaceo) sulle pagine: sito web: <https://incarpi.it/it/>; social facebook e instagram: incarpi.turismo e sul materiale cartaceo depositato presso l'ufficio.