



**CITTÀ DI
CARPI**

RELAZIONE SULLO STATO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNO 2019

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 21
Il Teatro comunale di Carpi	Pg 24
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, 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 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 2019 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, per l'anno 2019, è stato integrato all'interno del Referto sull'andamento delle società partecipate non quotate del Comune di Carpi, elaborato ai sensi degli artt.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 di servizio, ove approvate, 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 di servizio, 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;
- per il servizio "InCarpi" - Centro Unico di Promozione IAT – informazione e accoglienza turistica, con deliberazione di Giunta comunale n. 132 del 05.07.2016.

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

Per ciascuna scheda di monitoraggio sono state introdotte:

- "note alla compilazione" che specificano come siano stati individuati, definiti e misurati indicatori e standard;
- "note esplicative dei risultati 2019" che descrivono nel dettaglio le modalità di erogazione dei servizi e permettono di verificare la percentuale di raggiungimento attestata.

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI		biblioteca multimediale  Arturo Loria
	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%)
Confort 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 62.858 abitanti almeno n. 94.000)	Standard rispettato (100%)
Aggiornamento del patrimonio	Nuove acquisizioni annualità (Dir. § 5.7.1)	100 nuove accessioni annue ogni 1.000 abitanti (per 62.858 abitanti almeno 6.285 acquisizioni)	Standard rispettato (66,4%)
Fruizione del patrimonio a scaffale aperto	Prestiti locali e interbibliotecari (Dir. § 5.8)	1,5 prestiti annui per abitante (per 62.858 abitanti almeno n. 94.287. Prestiti effettuati 105.564)	Standard rispettato (100%)
Consultazione e prestito documenti collocati nei deposito	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) L'indicazione del numero delle classi è discrezionale.	Numero classi o studenti coinvolti (almeno 70 classi partecipanti)	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.ms.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 72.627 abitanti (dato al 31.12.2019), occorre sottrarre n. 9.769 relativi alla fascia 0-14 per ottenere la popolazione di riferimento della presente rilevazione, ovvero n. 62.858. 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 2019

Gli Standard indicati dalla Regione non sono stati modificati nel corso dell'anno 2019, 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.

Confort Ambientale:

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

Gli standard prevedono 0,30 mq ogni 10 abitanti

A 62.858 abitanti corrisponde una superficie di 1.885 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 due volte 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. 62.858 almeno 94.000 volumi.

La dotazione di base della Biblioteca Loria è di 142.134.

Aggiornamento del patrimonio

Nuove acquisizioni per annualità (Dir. § 5.7.1)

100 nuove accessioni annue ogni 1.000 abitanti (per 62.858 abitanti almeno 6.285 acquisizioni)

Le acquisizioni nel 2019 sono state 4.175 su 6.285 pari a 66,4% (escluso riviste)

Fruizione del patrimonio a scaffale aperto

Prestiti locali e interbibliotecari (Dir. § 5.8)

1,5 prestiti annui per abitante (62.858 abitanti corrisponde 94.287) Totale prestiti 105.564

La Biblioteca effettua il servizio di prestito, consultazione a scaffale aperto, prestito interbibliotecario gratuito all'interno del Sistema Bibliotecario dell'Unione delle Terre d'Argine e a pagamento a livello del Polo modenese, nazionale e internazionale.

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 PEG, favorendo la promozione delle diverse tipologie del patrimonio (musicale, librario e filmico): *Presentazione di novità librarie* (4 volte l'anno), *Rassegna tematiche* in occasione delle *Domeniche InCarpi* (8 domeniche all'anno), *Festa del racconto* (50 incontri), *Rassegne cinematografiche* (7 incontri), *Rassegne di musica* (3 incontri), *Rassegne* in occasione della *Carpi estate* e *Carpi per Natale*, dedicate a diverse forme narrative (musica, spettacolo, parola). Pubblica regolarmente consigli di lettura e visione. Organizza *Gruppi di lettura*, *Corsi di scrittura creativa* e *Rassegne* di lettura e visione in lingua straniera anche in collaborazione con soggetti esterni). Ha organizzato un evento di promozione del *Fondo antico* (mostra bibliografica relativamente alla donazione del Fondo Garuti).

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

Numero iniziative realizzate

L'indicazione del numero delle classi è discrezionale.

Nel DUP sono stati indicati i valori di riferimento corrispondenti a 900 studenti.

Studenti partecipanti 1804 pari a 74 classi.

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 e la pagina facebook e 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 facebook 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 2019
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 all'80%
	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 9.769 bambini e ragazzi.

Note esplicative dei risultati 2019

Gli Standard indicati dalla Regione non sono stati modificati nel corso dell'anno 2019, 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)

Le dimensioni del Castello dei ragazzi in riferimento al n. dei residenti in età 0-14anni, pari a 9796 abitanti, è di ca. 300 mq. Il Castello dei ragazzi ha una superficie su due piani di 700 mq con 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 4 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, Festa del gioco.

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. 9796 x 1,5 documenti = 14.694. I documenti acquistati negli ultimi 20 anni sono n. 34.844 documenti. I documenti acquistati comprendono libri di narrativa e 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 all'80% in quanto sono state fatte due operazioni straordinarie di scarto vd. Dt 876 del 31.10.2017 e Dt 825 del 31.10.2018: prima del 2017 erano fatte operazioni di scarto saltuarie e al momento non sono stati programmati interventi continuativi con affidamenti esterni. Il personale interno non riesce a seguire con costanza il lavoro di revisione e scarto.

- **Acquisizioni** (Dir. § 5.7.1)

100 accessioni ogni 1.000 abitanti; 9796 abitanti corrispondono a 976 documenti. Gli acquisti sono stati n. 2.468 documenti.

- **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 PEG e riguardano attività didattiche con percorsi differenziati per fasce d'età. Presenze studenti 2019 10.335, previsione 9.000. Sono state organizzate inoltre le seguenti attività: mostre, Domeniche InCarpi (9 incontri), Festa del racconto (12 incontri) e Festivalfilosofia (4 incontri + 1 mostra) – Programma ragazzi, Festa del gioco (44 incontri), Carpi estate (30 appuntamenti), Halloween (3 incontri); Letture e laboratori per Carpi per Natale (9 appuntamenti). Promozione del progetto nazionale Nati per leggere (10 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 (17 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 d'età 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, Festa del gioco, Estate e Natale.

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità dell'Istituto: "Archivio storico"		
Dimensione / Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Risultato 2019
Regolamento, sede e attrezzature			
Adempimenti normativi	Regolamento dell'Istituto che identifichi organico specifico e responsabilità	Applicazione e pubblicazione su sito Internet e nei locali aperti al pubblico	Standard rispettato al 100%
	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 34%
		Presenza sistema antincendio a norma per la conservazione cartacea	Standard rispettato al 34%
		Presenza scaffalature a norma per la conservazione archivistica	Standard rispettato al 68%
		Presenza impianti elettrici a norma	Standard rispettato al 68%
		Eliminazione barriere architettoniche	Standard rispettato all'85%
		Rispetto parametri base della vigente normativa prevenzione infortuni sul lavoro	Standard rispettato al 68%
Qualità degli spazi	Spazi adeguati e ambienti rispondenti ai principi di conservazione del materiale cartaceo	Rispetto dei principi IFLA per la conservazione cartacea (idoneità scaffalature, ventilazione, corretta disposizione dei materiali)	Standard rispettato al 51%
	Sistemi di controllo ambientale	Sistema di controllo microclima e umidità	Standard rispettato allo 0%
Manutenzione	Programmazione e svolgimento di periodiche attività di manutenzione ordinaria e straordinaria	Spolveratura periodica (ogni 5 anni) di faldoni e scaffalature	Standard rispettato allo 0%
		Controllo e verifica periodica (ogni 5 anni) della funzionalità dei compatti	Standard rispettato allo 0%

		Interventi periodici (ogni 5 anni) di disinfestazione dei documenti	Standard rispettato allo 0%
Locali per il servizio al pubblico	Locali adeguati per il servizio di apertura al pubblico (sala consultazione, trattamento archivistico, attività amministrativa e tecnico-organizzativa, attività di valorizzazione, attività di fotocoproduzione)	Sala studio e consultazione aperta al pubblico, dotata di bagni dedicati e punto ristoro	Standard rispettato al 100%
		Locali separate per l'attività amministrativa e tecnico-organizzativa	Standard rispettato al 100%
		Locali separate per il trattamento della documentazione archivistica	Standard rispettato al 100%
		Locali separate per le attività di valorizzazione e promozione al pubblico	Standard rispettato al 100%
Dimensione / Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Risultato 2019
Personale			
Personale archivistico	Personale archivistico con le competenze necessarie ai sensi dell'art. 31 DPR 1409/1963	Responsabile del Servizio	Standard rispettato allo 0%
		Conservatore della documentazione	Standard rispettato allo 100%
		Addetto alla gestione dei servizi agli utenti	Standard rispettato allo 100%
Formazione	Attività di formazione e aggiornamento professionale specifico sulle materie pertinenti alla conservazione e trattazione della documentazione storica e cartacea	n. 1 corso di formazione all'anno	Standard rispettato al 33%
Dimensione / Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Risultato 2019
Cura e gestione del patrimonio documentario			
Cura del patrimonio documentario	Strumenti di identificazione e ordinamento dei fondi archivistici, secondo i codici e gli standard descrittivi internazionali	Compilazione di n. 3 strumenti (elenchi, cataloghi, inventari, etc.) all'anno	Standard rispettato al 100%
	Piano di protezione del patrimonio documentario (prevenzione danni e dispersioni)	Elaborazione del Piano di protezione	Standard rispettato allo 0%
Corretta gestione patrimonio	Sorveglianza durante le attività di consultazione	N. 1 operatore di sala	Standard rispettato al 100%

		Sistema di sorveglianza da remoto	Standard rispettato allo 0%
Dimensione / Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Risultato 2019
Servizi al pubblico			
Accessibilità dell'utenza	Orario di apertura prefissato	10 h settimanali tutto l'anno, distribuite anche sulla fascia pomeridiana	Standard rispettato al 100 %
	Disponibilità di luoghi adeguati per la consultazione	sala studio dedicata	Standard rispettato al 100%
		Accesso per disabili e ascensore	Standard rispettato al 100%
		Spazio ristoro (macchina caffè e bibite)	Standard rispettato al 100%
Informazioni all'utenza	Invio newsletter all'utenza	N. 4 newsletter all'anno	Standard rispettato al 100%
	Aggiornamento sito Web	N. 20 accessi al sito per aggiornamento all'anno	Standard rispettato al 100%
	Aggiornamento pagine social	N. 10 post mensili	Standard rispettato al 40%
	N. risposte telefoniche e via mail	N. 20 risposte telefoniche/via mail all'anno	Standard rispettato al 100%
	Tempi di risposta	N. risposte entro 3 giorni lavorativi	Standard rispettato al 100%
Consultazione della documentazione archivistica	Consultazione sulla base di apposito Regolamento e Carta dei Servizi	Esposizione al pubblico della normativa (Regolamento, Carta Servizi, Codice deontologico di ricerca) in vigore	Standard rispettato al 100%
	Presenza di strumenti di ricerca	Disponibilità in scaffale dedicato in sala studio e da remoto (consultazione online da portale regionale, sito internet, invio via email su richiesta) di strumenti di corredo (guide, elenchi di consistenza, inventari)	Standard rispettato al 100%
	Tempi di consegna della unità archivistiche	Non oltre 30 minuti dalla richiesta di consultazione diretta	Standard rispettato al 90%
Riproduzioni di documenti	Disponibilità del servizio di riproduzione	Possibilità di riproduzione gratuita e illimitata con mezzo fotografico proprio	Standard rispettato al 100%

		Scansione gratuita in b/n e colori ad alta definizione in n. 6 giorni lavorativi	Standard rispettato al 100%
		Riproduzione a mezzo fotocopia in b/n e a colori a pagamento secondo tariffario comunale	Standard rispettato al 100 %

Note alla compilazione

Le note che seguono descrivono gli indicatori e gli standard di qualità utilizzati per la prima volta con riferimento al controllo qualità sull'anno 2018:

- l'ultima versione della "Carta dei Servizi degli Archivi di Carpi", approvata con delibera di Giunta Comunale n. 261 del 18/12/2018, oltre a specificare i servizi rivolti al pubblico, recepisce i principali punti della "Lista di controllo" approvata insieme agli standard regionali, con Delibera di Giunta Regionale n. 309/2003;
- rispetto agli anni precedenti al 2018, la scheda è stata modificata inserendo gli indicatori e i requisiti obbligatori segnalati dalla lista di controllo regionale, che – per quanto riguarda gli archivi – sono maggiormente rivolti alla corretta gestione, conservazione e descrizione del patrimonio archivistico e soltanto in seconda battuta al servizio al pubblico. Questa scelta è stata motivata dalla Regione nel testo della richiamata Delibera, nella premessa all'art. 6 "Archivi", in quanto motivata dalla "varietà di scelte organizzative e modalità operative e di gestione delle attività che non configurano veri e propri servizi di conservazione e di consultazione aperti al pubblico" che, pertanto, non impone criteri stringenti di servizio al pubblico, bensì requisiti normativi sulla conservazione.

Di seguito alcune precisazioni che riguardano l'Archivio Storico per comprendere compilazione e calcoli di indicatori e standard di qualità:

Depositi

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 ed è in continuo accrescimento; per necessità pratiche, i fascicoli che compongono l'archivio corrente vengono conservati in locali facilmente accessibili o nella stessa stanza degli impiegati che li utilizzano. I fascicoli relativi alle pratiche ormai concluse non servono più alle attività quotidiane e si possono quindi spostare in locali di minor facile accesso. In questa fase, gli archivi vengono definiti di deposito: si tratta infatti di una fase intermedia del ciclo di vita degli archivi, tra quella dell'archivio corrente e quella dell'archivio storico. In questo stadio si conservano documenti che un domani potranno magari essere scartati, ma che per il momento occorre conservare perché possono ancora essere utili (ad esempio per accertamenti fiscali). Il deposito dura di norma 30 anni, con alcune eccezioni legate ai documenti secretati o contenenti dati personali. Trascorso questo periodo, si selezionano i fascicoli che vale la pena di conservare per sempre, scartando gli altri. Si costituisce così l'archivio storico, che ha un interesse prevalentemente storico-culturale, ma che comunque può ancora servire anche per fini pratici. Durante il loro intero ciclo di vita, gli archivi hanno sia un valore pratico-giuridico, che un valore culturale: nella fase iniziale, il primo è senz'altro prevalente, poi mano a mano si affievolisce, mentre si fa sempre più forte il secondo; la valenza giuridica degli archivi e quindi la loro utilità pratica però in molti casi non scompaiono, anche se passano molti anni.

Il Comune di Carpi conserva la propria documentazione storica e di deposito presso n. 6 depositi:

- sede centrale ala Ex-Carceri del Palazzo dei Pio
- Via Liguria deposito 1
- Via Liguria deposito 2
- Via Piemonte
- Via Manicardi
- via III Febbraio.

La documentazione storica, notificata dalla Soprintendenza e afferente alla “sezione separata” è conservata nei depositi dell’ala ex-Carceri del Palazzo dei Pio e nel deposito n.1 di via Liguria; gli altri depositi sono destinati alla conservazione della documentazione di deposito.

Strumenti di ricerca e fondi archivistici

Per 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.

I fondi archivistici componenti il complesso dell’Archivio Storico Comunale sono quantificabili (tra archivi prodotti dal Comune, archivi aggregati e archivi depositati) in n. 120 fondi, sommariamente descritti nella “Guida agli Archivi di Carpi” pubblicata nel 2013: di questi, il 10% possiede uno strumento di corredo specifico autorizzato dalla Soprintendenza; il 40% possiede un elenco di consistenza interno; il restante patrimonio non possiede strumenti di corredo specifici.

Note esplicative dei risultati 2019

Gli Standard indicati dalla Regione non sono stati modificati nel corso dell'anno 2019, rispetto alla normativa di riferimento.

Nello specifico, standard ed indicatori sono stati pertanto aggiornati come segue:

Regolamento, sede e attrezzature

Adempimenti normativi

- L’indicatore “Regolamento dell’Istituto” risulta rispettato al 100%: il Regolamento, approvato con DC n. 109/2016, è pubblicato sul sito Internet dell'istituto alla pagina <http://www.palazzodeipio.it/carpi/index.jsp> ed esposto al pubblico nella sala studio e consultazione dell'Archivio;
- Il sistema antintrusione e il sistema antincendio a norma sono attivi presso i depositi di Piazzale Re Astolfo e Via Liguria 1 (standard al 34%); le scaffalature e gli impianti elettrici a norma sono situati presso i depositi di Piazzale Re Astolfo, via Liguria 1 e 2, via Piemonte (standard al 68%); l'eliminazione di barriere architettoniche è stata effettuata presso tutti i depositi, ad esclusione di via Manicardi (standard all'85%); il rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro è garantito per i depositi di Piazzale Re Astolfo, via Liguria 1 e 2 e via Piemonte (standard al 68%);

Qualità degli spazi

- Il rispetto dei principi IFLA per la conservazione cartacea è garantito nei depositi di Piazzale Re Astolfo e via Liguria 1 e 2 (standard al 51%);
- Il sistema di controllo microclima e umidità non è presente in alcuno dei depositi dell'Archivio (standard allo 0%);

Manutenzione

- Spolveratura, controllo della funzionalità dei compatti e disinfestazione dei documenti non sono stati effettuati per alcuno dei depositi dell'Archivio (standard allo 0%);

Locali per il servizio al pubblico

- Come da indicazioni regionali, l'apertura della sala studio deve essere garantita min. 10H settimanali: attualmente, è aperta 22h settimanali, ed è dotata di bagno riservato e area ristoro (standard al 100%);
- Locali separati attività amministrativa e trattamento documentazione: al primo piano, sono situati gli uffici del personale interno (Archivio Storico e Centro Etnografico) e n. 1 locale per le attività di riordino, inventariazione e descrizione del materiale documentario (standard al 100%);
- Locali separati per le attività di valorizzazione al pubblico: al 2° piano, è situata la Sala Cimieri, dedicata alle attività didattiche e di valorizzazione aperte al pubblico (standard al 100%);

Personale

Personale archivistico

- Responsabile del Servizio: il Responsabile del Servizio non è dotato dei necessari requisiti dell'art. 31 DPR 1409/1963 (standard allo 0%);
- 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 (standard al 100%);

Formazione

- Soltanto un dipendente su 3 all'interno dell'Archivio ha seguito un corso di formazione specifico sul materiale archivistico nel corso dell'anno (standard al 33%);

Cura e gestione del patrimonio documentario

Cura del patrimonio documentario

- Compilazione di n.3 strumenti: nel corso del 2019, sono stati conclusi i lavori di inventariazione dei fondi “Commissione comunale per i soccorsi dei richiamati alle armi 1915-1948”, “Opere Pie” e “Mappe Pivetti”, con produzione di inventario digitale sul sito IBC-Archivi (in corso di pubblicazione al 31/12/2020) (standard al 100%);
- Non è stato elaborato un “Piano di protezione per il patrimonio documentario”

(standard allo 0%);

- Sorveglianza durante le attività di consultazione: è sempre presente in sala studio n. 1 operatore (standard 100%), mentre manca un sistema di sorveglianza da remoto (standard 0%);

Servizi al pubblico

Accessibilità all'utenza

- Orario di apertura al pubblico e disponibilità di luoghi adeguati per la consultazione: vd. Punto 1 “Locali per il servizio al pubblico” (standard al 100%);

Informazioni all'utenza

- Invio newsletter all'utenza: nel corso del 2019, sono state inviate 16 newsletter (standard al 100%);
- Aggiornamento sito web: Il sito è stato costantemente aggiornato, con una media di 10 accessi al mese (standard al 100%);
- Aggiornamento pagine social: non è stato raggiunto lo standard di 10 post mensili; la media di post pubblicati per il 2019 al mese è di n.3 (standard al 40%);
- Risposte telefoniche e mail: gli operatori hanno dato risposte a n. 74 richieste (standard al 100%);
- E' stato rispettato il tempo di risposta di max. 3 giorni (in media, n. 1 giorno per la risposta all'utente) (standard al 100%);

Consultazione della documentazione archivistica

- Esposizione della normativa al pubblico: vedi Punto 1 “Adempimenti normativi” (standard al 100%);
- Presenza di strumenti di ricerca: In sala studio, è presente uno scaffale dedicato con tutti gli inventari e gli strumenti di corredo in formato cartaceo (standard al 100%); gli stessi strumenti sono accessibili anche dal sito Internet e dal portale regionale IBC-Archivi (standard al 100%);
- Tempi di consegna delle unità archivistiche: in un caso su 10, data la complessità della ricerca o le errate indicazioni archivistiche da parte degli utenti, non è stato possibile rispondere entro 30 minuti alla richiesta di consegna (standard al 90%);

Riproduzione di documenti

- Disponibilità del servizio di riproduzione: è stata concessa a tutti gli utenti la possibilità di effettuare riproduzioni con mezzo proprio, in fotocopia b/n e/o in scansione digitale ad alta definizione, secondo richiesta (standard al 100%).



Normativa di riferimento

Carta dei Servizi degli Archivi di Carpi, approvata con DG 261/2018

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”

 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 2019
accessibilità	ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali, inclusi sabato e domenica ⁱ	Standard rispettato nel 100 % del periodo
	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	segnaletica, frecce direzionali, piantina dei Musei a disposizione ⁱⁱ	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere ⁱⁱⁱ	Standard rispettato al 90% per malfunzionamento di un montascale
trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei ^{iv}	Standard rispettato al 100%
comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi ^v	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	presenti ^{vi}	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	presente ^{vii}	Standard rispettato al 100%
	sedute nelle sale espositive	presenti ^{viii}	Standard rispettato al 100%
accoglienza	servizio informativo/biglietteria	presente ^{ix}	Standard rispettato al 100%
	personale di supporto alla visita nelle sale espositive	presente ^x	Standard rispettato al 100%
accesso alle informazioni	guida dei Musei	presente ^{xi}	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant	presente ^{xii}	Standard rispettato al 100%
offerta educativa e didattica	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute ^{xiii}	Standard rispettato al 90%
	multicanalità	modalità di prenotazione diversificata ^{xiv}	standard rispettato al 100% telefono, mail, sito web
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e prenotazione ^{xv}	Standard rispettato al 90% in relazione alla definizione del calendario dei trasporti
	efficacia	durata dell'attività didattica ^{xvi}	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) ^{xvii}	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta ^{xviii}	standard rispettato al 100% mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso ^{xix}	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) ^{xx}	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta ^{xxi}	standard rispetto al 100% mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e formulazione parere ^{xxii}	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 ^{xxiii}	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	disponibilità di materiale informativo e di catalogo scientifico ^{xxiv}	Standard rispettato al 100%
	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari ^{xxv}	Standard rispettato al 100%
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi e nei cataloghi ^{xxvi}	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite indirizzario e-mail	frequenza informazione, almeno settimanale ^{xxvii}	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite comunicati stampa	frequenza informazione, almeno costante nei giorni precedenti l'iniziativa ^{xxviii}	Standard rispettato al 100%
comunicazione	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale ^{xxix}	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera ^{xxx}	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 2019

ⁱ CdS, § 1, apertura di 33 ore/settimana

ⁱⁱ CdS, § 2.1, presenza di segnaletica esterna che indica l'accesso al Museo e interna che indica i percorsi di visita

ⁱⁱⁱ 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

^{iv} CdS, § 2.1, sito web palazzodeipio.it/imusei; fb museipalazzopio; instagram musei di Palazzo dei Pio Carpi

^v Come da contratto di pulizie dell'ente e in particolare: due pulizie settimanali per gli uffici; una pulizia settimanale generale per le aree espositive

^{vi} Come da planimetrie dei Musei di Palazzo dei Pio, depositate presso il settore ed esposte nelle aree espositive

^{vii} Come da planimetrie dei Musei di Palazzo dei Pio, depositate presso il settore ed esposte nelle aree espositive

^{viii} Come da planimetrie dei Musei di Palazzo dei Pio, depositate presso il settore

^{ix} CdS, § 2.1, servizi in appalto con 1/2 operatori in reception per la funzione di biglietteria

^x CdS, § 2.1, servizi in appalto con minimo 5 operatori nelle sale per la funzione di custodia

^{xi} CdS, § 2.1, 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

^{xii} CdS, § 2.1, sono a disposizione dei visitatori depliant informativi gratuiti in italiano

^{xiii} CdS, § 2.2, a fronte di una richiesta di 3.117 studenti, sono stati ospitati 2.806 studenti

^{xiv} CdS, § 2.2, come da documenti di prenotazione conservati presso il servizio

^{xv} CdS, § 2.2, come da documenti di prenotazione conservati presso il servizio

^{xvi} Come da attività effettivamente realizzate

^{xvii} CdS, § 2.3, come da documentazione conservata presso il servizio

^{xviii} CdS, § 2.3, come da documentazione conservata presso il servizio

^{xix} CdS, § 2.3, come da documentazione conservata presso il servizio

^{xx} CdS, § 2.3, come da documentazione conservata presso il servizio

^{xxi} CdS, § 2.3, come da documentazione conservata presso il servizio

^{xxii} CdS, § 2.3, come da documentazione conservata presso il servizio

^{xxiii} CdS, § 2.4, numero 4 mostre

^{xxiv} CdS, § 2.4, per ognuna delle 4 mostre sono stati prodotti i seguenti materiali informativi: depliant illustrativo; manifesti per affissioni; cataloghi scientifici

^{xxv} CdS, § 2.4, per ognuna delle 4 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)



^{xxvi} CdS, § 2.4, per ognuna delle 4 mostre nei materiali informativi si trova un'area di crediti, in cui sono inseriti i nominativi di chi collabora alle mostre

^{xxvii} CdS, § 2.4, le tempistiche sono state mantenute, come da inserimenti su sito web palazzodeipio.it/imusei; fb museipalazzopio; instagram musei di Palazzo dei Pio Carpi

^{xxviii} CdS, § 2.4, come da documentazione conservata presso il servizio

^{xxix} LUQ DM n. 113/2018, come da inserimenti su sito web palazzodeipio.it/imusei

^{xxx} LUQ DM n. 113/2018, come da post su fb museipalazzopio e instagram musei di Palazzo dei Pio Carpi

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		 TEATRO COMUNALE DI CARPI
	Carta della Qualità dell'Istituto: "Teatro Comunale"		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2019
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 ¹	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 ²	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 ³	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 ⁴	Standard rispettato al 100%
comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi ⁵	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	Presenti ⁶	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	Presente ⁷	Standard rispettato al 100%
	ascensore	Presente ⁸	Standard rispettato all'80% in quanto, per caratteristiche architettoniche, non arriva a servire i posti di loggione
	sedute imbottite in velluto	Presenti ⁹	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 ¹⁰	Standard rispettato al 100%
	presenza del servizio biglietteria elettronica con personale qualificato	Presente ¹¹	Standard rispettato al 100%
accesso alle informazioni	informazioni e aggiornamenti sull'articolazione programmazione, prezzi e modalità di accesso	Presente ¹²	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant e sito internet	Presenti ¹³	Standard rispettato al 100%
offerta educativa e didattica	offerta di spettacoli diversificata per bambini frequentanti scuole materne sino alle superiori	Presenti ¹⁴	Standard rispettato al 100%
	offerta attività laboratoriali teatrali per giovani ed adolescenti	Presenti ¹⁵	Standard rispettato al 100%

	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute ¹⁶	Standard rispettato al 100% in quanto la partecipazione è sostanzialmente ristretta ai soli istituti scolastici e giovani del territorio comunale
	multicanalità	modalità di prenotazione diversificata ¹⁷	standard rispettato al 100% telefono, mail, sito web
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e prenotazione max 1 mese ¹⁸	Standard rispettato al 100%
	efficacia	gradimento e condivisione della programmazione con educatori e insegnanti ¹⁹	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 ²⁰	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta ²¹	standard rispetto al 100% mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso ²²	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 ²³	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 ²⁴	Standard rispettato al 100%
	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari ²⁵	Standard rispettato al 100%
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi, atti pubblici e pubblicazioni sito web ²⁶	Standard rispettato al 100%
comunicazione	articolata campagna di comunicazione per ogni rassegna e spettacolo	frequenza informazione, almeno settimanale ²⁷	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 ²⁸	Standard rispettato al 100%
	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale ²⁹	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera ³⁰	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 riportati nella scheda soprariportata, nella terza colonna.

Note esplicative dei risultati 2019

¹ Si veda il programma della stagione teatrale su teatrocomunale.carpidiem.it e approvato con DG 96/2019; per ognuno degli spettacoli è indicata la durata e per la realizzazione degli stessi è prevista la presenza del personale sopra indicato per un tempo medio che è stato calcolato di 3 ore.

² Si veda planimetria del teatro comunale e CPI dello stesso, agli atti del servizio.

³ 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.

⁴ Si veda sito web teatrocomunale.carpidiem.it/; fb teatrocomunale carpi

⁵ Come da contratto di pulizie dell'ente, pulizia prevista alla fine di ogni utilizzo del teatro

⁶ Si veda planimetria del teatro comunale, depositata presso il settore ed esposta nelle aree aperte al pubblico.

⁷ Si veda planimetria del teatro comunale, depositata presso il settore ed esposta nelle aree aperte al pubblico.

⁸ Si veda planimetria del teatro comunale, depositata presso il settore ed esposta nelle aree aperte al pubblico.

⁹ Si veda planimetria del teatro comunale, depositata presso il settore ed esposta nelle aree aperte al pubblico.

¹⁰ servizi in appalto con 1/2 operatori in biglietteria e/o ufficio per la funzione di informazione

¹¹ servizi in appalto con 1/2 operatori in biglietteria per la funzione di vendita

¹² Per gli spettatori sono disponibili i seguenti materiali, sia cartacei che digitali:

- opuscolo informativo della stagione
- Libretto illustrativo della stagione

¹³ Per gli spettatori sono disponibili, sia cartacei che digitali i Programmi di sala per ogni spettacolo

¹⁴ Si veda il programma teatro scuola su <https://teatrocomunale.carpidiem.it/index.php/teatro-scuola>, con 5 spettacoli di 2 repliche ciascuno riservati alla scuola dell'obbligo

¹⁵ Si veda il programma dei laboratori "Fare teatro" su <https://teatrocomunale.carpidiem.it/index.php/laboratori/fare-teatro>, con tre laboratori annuali suddivisi per fasce di età per 30 ragazzi ognuno, per un totale di 90 appuntamenti e due repliche dello spettacolo finale

¹⁶ Sono state accolte 8-10 classi per ogni replica di spettacolo, per un totale di 93 classi.

¹⁷ come da documenti di prenotazione conservati presso il servizio

¹⁸ come da documenti di prenotazione conservati presso il servizio

¹⁹ Come da incontro effettuato con gli insegnanti il 25 novembre 2019

²⁰ Come da richieste di utilizzo agli atti del protocollo, conservate presso il servizio

²¹ Come da richieste di utilizzo agli atti del protocollo, conservate presso il servizio

²² 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.

²³ Si veda deliberazione di Giunta comunale n.96/2019 e sito web teatrocomunale.carpidiem.it/

²⁴ Per gli spettatori sono disponibili i seguenti materiali, sia cartacei che digitali:

- opuscolo informativo della stagione
- Libretto illustrativo della stagione

²⁵ sono stati attivati i dati sul sito web dell'ente, i post sulle pagine fb e su instagram



²⁶ nei materiali informativi si trova un'area di crediti, in cui sono inseriti i nominativi di chi collabora alla realizzazione della stagione teatrale

²⁷ Come da documentazione conservata presso il servizio e visibile su teatrocomunale.carpidiem.it/

²⁸ Sono previsti 300 spot radiofonici, 5 speciali televisivi, manifesti e un comunicato stampa per ogni spettacolo

²⁹ Come da inserimenti su sito web teatrocomunale.carpidiem.it/

³⁰ Come da post su fb [teatrocomunalecarpi](https://www.facebook.com/teatrocomunalecarpi)

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità del Servizio: "Incarpi"		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2019
Accessibilità	periodi	Almeno 8 mesi nel corso dell'anno ¹	Standard rispettato nel 100 % del periodo
	orari	con almeno 6 ore giornaliere, domenica inclusa ²	Standard rispettato al 100%
	localizzazione	Localizzazione in punti centrali frequentati da turisti/visitatori o all'accesso della città ³	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere ⁴	Standard rispettato al 100%
Trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei ⁵	Standard rispettato al 100%
	Tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche	A cadenza annuale ⁶	Standard rispettato al 100%
Canali di accesso informativo	Per posta ordinaria	Entro tre giorni dal ricevimento delle richieste ⁷	Standard rispettato al 100%
	Per e-mail	Entro le 24 ore ⁸	Standard rispettato al 100%
	Via web e social	Entro 3 ore ⁹	Standard rispettato al 100%
Accoglienza	Presso il front office	Presenza di almeno un operatore ¹⁰	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di kit turistico	Gratuiti presso il front office ¹¹	Standard rispettato al 100%
Biglietteria unica	Efficacia/continuità	Numero dei biglietti singoli acquistati, almeno 5.000/anno ¹²	Standard rispettato al 100%
		Numero di Carpocard acquistate, almeno 100/anno ¹³	standard rispettato al 100%
	accessibilità	Disponibilità di acquisto diretto immediata ¹⁴	Standard rispettato al 100%
		Disponibilità di acquisto tramite portale o app, entro 10 ore ¹⁵	standard rispettato al 100%
Coordinamento operativo attività	Efficacia/continuità	Numero degli eventi gestiti attraverso il calendario, almeno 100/anno ¹⁶	Standard rispettato al 100%
		Numero degli eventi gestiti per la logistica, almeno 100/anno ¹⁷	Standard rispettato al 100%, in collaborazione con un altro servizio
		Numero di pratiche amministrative svolte, almeno 200/anno ¹⁸	Standard rispettato al 100%, in collaborazione con un altro servizio

	accessibilità	Tempo di gestione dei singoli eventi per calendario, logistica, pratiche amministrative, entro 20 giorni dalla richiesta ¹⁹	standard rispettato al 100% in collaborazione con un altro servizio
		Numero di pratiche esperite attraverso i canali digitali, almeno 80% delle richieste ²⁰	standard rispettato al 100%
Attività di promozione	Efficacia/continuità	Numero di uscite sulla stampa nazionale, almeno 20/anno ²¹	Standard rispettato al 100%
		Numero di contatti attraverso web, app, sociale, almeno 5.000/anno ²²	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	Numero di post e news sui canali digitali, almeno 1.000/anno ²³	standard rispettato al 100%
		Modalità di comunicazione relativa alla durata e agli orari degli eventi, su tutti i canali informativi a disposizione ²⁴	standard rispettato al 100%
	efficacia	Percentuale di accoglienza delle richieste delle scuole ²⁵	Standard rispettato al 100%
		Durata dell'attività didattica, da 1 a 2 ore ²⁶	Standard rispettato al 100%
		numero di eventi di promozione di prodotti del territorio, almeno 10 ²⁷	Standard rispettato al 50%
		Numero di partecipazione a fiere, almeno 2/anno ²⁸	Standard non rispettato
	tempestività	Intervallo di tempo tra richiesta e prenotazione attività didattica, immediato ²⁹	Standard rispettato al 100%
		Intervallo di tempo tra prenotazione e visita ³⁰	Standard rispettato al 100%
	trasparenza	Indicazione dei soggetti coinvolti ³¹	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 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;

c. 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.

Note esplicative dei risultati 2019

- 1 CdS, § 1.4, apertura 12 mesi/anno, ore 10-18
- 2 CdS, § 1.4, apertura ore 10-18
- 3 CdS, § 1.5, localizzato presso Palazzo dei Pio.
- 4 CdS, § 1.5, localizzato a piano terra, completamente accessibile ai disabili.
- 5 CdS, § 2.1, sito web [incarpinfo](http://incarpinfo.it); fb [incarpinfo](https://www.facebook.com/incarpinfo); instagram [incarpinfo](https://www.instagram.com/incarpinfo)
- 6 CdS, § 2.1, come da documentazione conservata presso il servizio
- 7 CdS, § 2.1, come da documentazione conservata presso il servizio
- 8 CdS, § 2.1, come da documentazione conservata presso il servizio
- 9 CdS, § 2.1, come da documentazione conservata presso il servizio
- 10 CdS, § 2.1, come da appalto sono previsti due operatori di front office
- 11 CdS, § 2.1, sono a disposizione dei turisti testi e guide, monitor e postazioni self service, postazioni presidiate.
- 12 CdS, § 2.2, i biglietti acquistati sono stati nel 2019 oltre 10.000.
- 13 CdS, § 2.2, le carpocard acquistate sono state nel 2019 oltre 5.000
- 14 CdS, § 2.2, come da relazione tra tagliandi di acquisto e numero di accessi giornalieri.
- 15 CdS, § 2.2 come da relazione tra tagliandi di acquisto e numero di accessi digitali giornalieri
- 16 CdS, § 2.3, come da rendicontazione delle schede obiettivo n. 01.04.01.A7.00002 e 03.02.01.A7.00007 (DUP 2019).
- 17 CdS, § 2.4, come da rendicontazione delle schede obiettivo n. 01.04.01.A7.00002 e 03.02.01.A7.00007 (DUP 2019).
- 18 CdS, § 2.4, come da rendicontazione delle schede obiettivo n. 01.04.01.A7.00002 e 03.02.01.A7.00007 (DUP 2019).
- 19 CdS, § 2.4, come da documentazione conservata presso il servizio
- 20 CdS, § 2.4, come da documentazione conservata presso il servizio
- 21 CdS, § 2.4, come da documentazione conservata presso il servizio.
- 22 CdS, § 2.4, come da documentazione conservata presso il servizio
- 23 CdS, § 2.4, le tempistiche sono state mantenute, come da inserimenti su sito web [incarpinfo](http://incarpinfo.it); fb [incarpinfo](https://www.facebook.com/incarpinfo).
- 24 CdS, § 2.4, come da documentazione conservata presso il servizio e sui canali digitali
- 25 CdS, § 2.4, come da documentazione conservata presso il servizio.
- 26 CdS, § 2.4, le tempistiche sono state rispettate a seconda dei differenti percorsi
- 27 CdS, § 2.4, numero 5 eventi per mancanza di risorse economiche
- 28 CdS, § 2.4, standard non rispettato per mancanza di risorse economiche.
- 29 CdS, § 2.4, alla richiesta di prenotazione attraverso qualunque canale si è dato riscontro immediato
- 30 CdS, § 2.4, il calendario delle attività si svolge in primavera quindi l'intervallo si definisce automaticamente dalla prenotazione in genere ad ottobre, alla realizzazione di circa 5/6 mesi
- 31 CdS, § 2.4, nei materiali prodotti e nel sito/social c'è un'area crediti in cui sono inseriti i soggetti con cui si realizzano le iniziative.