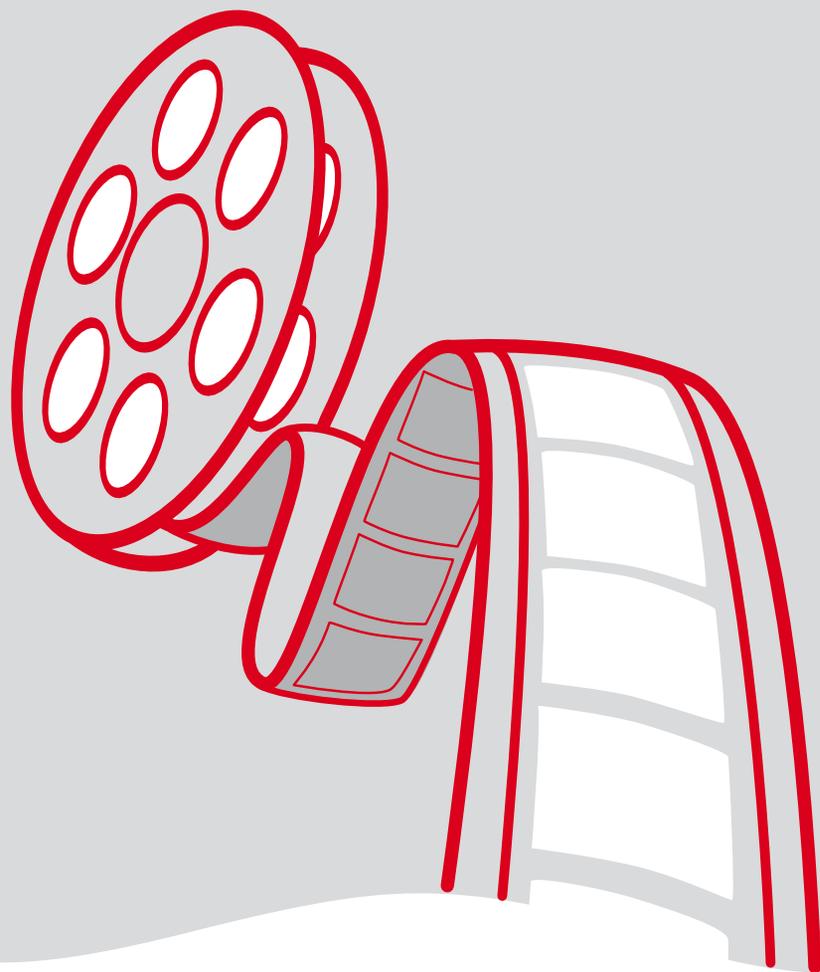


# Cinema





# CINEMA

---

Rosebud e Arena estiva



<b>1. MISSIONE</b>	5
<b>2. PRAFAZIONE</b>	7
<b>3. CARATTERISTICHE DELLA CARTA</b>	9
<b>4. RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	10
<b>5. I PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	13
5.1 Eguaglianza e imparzialità	13
5.2 Efficacia ed efficienza	13
5.3 Trasparenza ed accesso	13
5.4 Partecipazione	13
5.5 Coinvolgimento dei lavoratori	13
5.6 Continuità del servizio	13
<b>6. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI OFFERTI</b>	14
6.1 Sale cinematografiche	14
6.2 Cinema per le scuole	14
6.3 Incontri con autori	14
6.4 Educazione adulti	15
6.5 Consulenze	15
6.6 Concessione locali	15
<b>7. ORARIO DI APERTURA</b>	16
<b>8. TARIFFE</b>	17
<b>9. I RAPPORTI CON I CITTADINI</b>	19
9.1 Informazione all'utenza	19
9.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni	19
9.3 Rimborsi	20
9.4 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	20
<b>10. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ</b>	
<b>E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	21
10.1 Fattori di qualità	21
10.2 Indicatori e standard di qualità	21
10.2.1 Livello di ricettività	22
10.2.2 Tempi nell'erogazione dei servizi	23
10.2.3 Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	24
10.2.4 Facilità di accesso alle informazioni	25
10.3 Obiettivi di mantenimento e miglioramento	26

**11. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE ..... 27**  
11.1 Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico ..... 27  
11.2 Indagini sul pubblico..... 27



## 1. MISSIONE

Tra i pochi comuni in Italia, Reggio Emilia può vantarsi di offrire ai propri cittadini tra i servizi culturali, una sala cinematografica. Un luogo dove incontrarsi per fruire di programmazioni cinematografiche variegata e di qualità; un luogo dove incontrare registi, critici, sceneggiatori, montatori. Un cinema pubblico che grazie ai rapporti privilegiati con le maggiori Cineteche pubbliche e private e con la Fice (Federazione Italiana Cinema d'Essai) è sicuramente una delle esperienze più qualificanti della vita culturale della nostra città. In questi anni il Rosebud, in controtendenza con i dati nazionali, ha visto aumentare di anno in anno il suo variegato pubblico. "Andare al Rosebud" è diventato qualcosa di più che semplicemente "andare al cinema": una promessa di qualità, di cose mai viste, di scoperte, di incontri speciali.

Una scelta controcorrente, quella dell'Amministrazione comunale di Reggio Emilia, che ha scelto di mantenere attivo un luogo di promozione culturale cinematografica; dando continuità alle proposte anche con il trasferimento in estate dell'attività nell' Arena estiva e con il Cinema sotto le stelle di Piazza Prampolini.

Scelta apprezzata dai cittadini se si considera il trend positivo delle presenze in controtendenza con i dati nazionali che di anno danno conferma di una perdita di spettatori.

Questa Carta dei servizi si rivolge ai cittadini e porge al confronto tutto quello che produce il nostro Ufficio Cinema; offre le informazioni circa il funzionamento e l'accesso al servizio, perché se ne possa considerare l'efficienza e l'efficacia.





## 2. PREFAZIONE

L'attività di programmazione e promozione cinematografica, curata dall'Ufficio Cinema, è un servizio pubblico che appartiene alla comunità e risponde al bisogno d'informazione, cultura, aggiornamento e valorizzazione dell'arte cinematografica. Sia nella gestione diretta che indiretta, l'Ufficio Cinema si propone di promuovere la cultura cinematografica e la modalità di visione collettiva in sala, rivolgendosi ad un pubblico di diverse fasce d'età.

L'Ufficio cinema cura direttamente l'attività di programmazione del Cinema Rosebud e svolge un ruolo di coordinamento e supervisione dell'attività dell'Arena estiva, la cui gestione è affidata a terzi.

L'Ufficio Cinema partecipa alla realizzazione di molte attività cinematografiche organizzate in occasione di eventi straordinari dall'Ente e offre un servizio continuativo di consulenza specifica. Cura inoltre la rassegna estiva in piazza Prampolini (luglio e agosto) ed è il referente dell'Emilia Romagna Film Commission per le produzioni che scelgono Reggio Emilia come set di progetti cinematografici e televisivi. L'attività cinematografica del Cinema Rosebud si articola in tre ambiti principali:

- cinema classico, per far conoscere la storia e i grandi maestri del cinema, ma anche la sua attualità nelle tendenze più creative e interessanti;
- rassegne dedicate ad autori o a cinematografie nazionali;
- prime visioni d'essai nei fine settimana.

Particolare attenzione viene dedicata a pubblici specifici: bambini, studenti e insegnanti, over 65, con rassegne e proposte mirate e a prezzi ridotti.

Nella programmazione dell'attività d'essai del Cinema Rosebud fondamentale importanza rivestono le collaborazioni con Cineteca di Bologna, Fondazione Centro Sperimentale di Cinematografia-Cineteca Nazionale, FICE (Federazione Italiana Cinema D'Essai), Coordinamento regionale Fronte del Pubblico (una rete regionale per la promozione della cultura cinematografica). Inoltre dal 2010 il Cinema Rosebud è membro del circuito europeo Europa Cinemas.

L'attività cinematografica dell'Arena estiva si realizza nel periodo estivo (da giugno a settembre di ogni anno) proponendo seconde visioni, ponendo particolare attenzione al cinema italiano e promuovendo incontri con autori, collaborazione con enti e istituzioni.



# CARTA dei SERVIZI

---

Che cos'è la Carta dei Servizi



### 3. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei Servizi, riguarda i servizi di programmazione cinematografica curati dall'Ufficio Cinema direttamente per quanto riguarda l'attività svolta dal Cinema Rosebud o indirettamente, tramite la convenzione con altri soggetti individuati tramite bando pubblico che gestiscono l'Arena Estiva nel periodo che va da giugno a settembre.

In questa Carta dei Servizi, intesa come strumento di comunicazione con i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi in qualità di utenti dei servizi di programmazione cinematografica:

- si presentano ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- si fissano gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- si individuano gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.



#### 4. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- 1994. Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri dell'8 settembre “Determinazione dei criteri per la concessione dell'autorizzazione all'apertura di sale cinematografiche”;
- 1996. Decreto Ministeriale del 19 agosto “Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, costruzione ed esercizio dei locali di intrattenimento e di pubblico spettacolo”.
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2004. Decreto legge 22 marzo, n. 72 “Interventi per contrastare la diffusione telematica abusiva di opere dell'ingegno, nonché a sostegno delle attività cinematografiche e dello spettacolo”;
- 2006. Legge Regionale del 28 luglio, n. 12 “Disciplina della diffusione dell'esercizio cinematografico”;



- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.
- 2009. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 22 dicembre "Criteri per l'attività cinematografica d'essai";
- 2009. D. Lgs. 150 Art. 28. "Qualità dei servizi pubblici", che disciplina "...le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità (...)
- 2017. D. Lgs 74 Modifiche al D. Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r) , della legge 7 agosto 2015, n. 124.
- Legge 14 novembre 2016, n. 220 "Disciplina del cinema e dell'audiovisivo".



Chi siamo e cosa offriamo



## **5. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5.1 Eguaglianza e imparzialità**

L'Ufficio cinema garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di provenienza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

### **5.2 Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

### **5.3 Trasparenza ed accesso**

L'Ufficio cinema garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

### **5.4 Partecipazione**

L'Ufficio cinema garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami, a cui ha il diritto di ottenere sempre una risposta. I rappresentanti dei cittadini possono collaborare al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro organizzati dall'Amministrazione comunale allo scopo di semplificare i processi di lavoro.

### **5.5 Coinvolgimento dei lavoratori**

L'Ufficio cinema promuove la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, di integrare i processi di lavoro e di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

### **5.6 Continuità del servizio**

L'Ufficio cinema garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari d'apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di inizio del servizio sono rese note agli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale il sito web: [www.comune.re.it/rosebud](http://www.comune.re.it/rosebud) (per il cinema Rosebud e l'Arena estiva), la segnaletica idonea e ogni altro mezzo utile.



## 6. LE ATTIVITA' E I SERVIZI OFFERTI

L'Ufficio cinema del Comune di Reggio Emilia garantisce i "servizi al pubblico", intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere alle programmazioni cinematografiche ricavando dall'esperienza una soddisfazione adeguata alle aspettative.

Nelle pagine seguenti si indicano le principali attività svolte e le modalità di accesso e di fruibilità delle stesse.

### 6.1 Sale cinematografiche

Le sedi preposte all'attività cinematografica curata, direttamente o indirettamente, dall'Ufficio Cinema sono:

- Cinema Rosebud, via Medaglie d'oro della Resistenza, 6 - 42122 Reggio Emilia.
- Arena estiva ex Stalloni, via Samarotto 1 - 42121 Reggio Emilia

L'Ufficio cinema è giuridicamente dipendente dal Comune di Reggio Emilia che - solo in riferimento al cinema Rosebud - ne stabilisce obiettivi, risorse umane e finanziarie e lo gestisce in forma diretta. Tramite bando, il Comune assegna a terzi la gestione a tempo determinato dell'Arena estiva, garantendo tramite adeguati controlli, il rispetto delle condizioni di capitolato.

### 6.2 Cinema per le scuole

L'attività cinematografica rivolta alle scuole si svolge presso il Cinema Rosebud, attraverso il progetto *Officina visionaria* curato direttamente dall'Ufficio Cinema. Il programma - predisposto annualmente viene inviato agli istituti scolastici alla riapertura dell'anno scolastico ed è rivolto agli studenti del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado.

### 6.3 Incontri con autori

Nei due spazi di programmazione cinematografica vengono organizzati incontri con autori con particolare attenzione al cinema italiano.



#### **6.4 Educazione adulti**

L'attività rivolta agli adulti promuove l'apprendimento, attraverso corsi con esperti, del linguaggio e della narrazione cinematografica; approfondisce l'analisi dei generi e l'utilizzo del cinema come documento storico.

#### **6.5 Consulenze**

L'Ufficio cinema è il riferimento per la consulenza delle differenti attività cinematografiche realizzate direttamente dall'Ente e indirettamente da altre Istituzioni pubbliche e private; è il referente dell'Emilia Romagna Film Commission per la produzione del territorio.

#### **6.6 Concessione locali**

Gli spazi di programmazione cinematografica, compatibilmente con le esigenze della normale attività, possono essere utilizzati da soggetti diversi per:

- proiezioni;
- conferenze su temi culturali;
- letture o rappresentazioni teatrali;
- altre iniziative di carattere culturale concordate con l'Ufficio cinema.

La concessione dell'uso dei locali avviene di norma dietro il pagamento di un canone come stabilito da apposito tariffario (vd. Paragrafo successivo 8. Tariffe a pag. 17)



## 7. ORARIO DI APERTURA

SEDE	INDIRIZZO	PERIODO DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA
Cinema Rosebud	via Medaglie d'Oro della Resistenza, 6 - 42122 RE	da settembre a giugno	Tutte le sere con chiusura settimanale martedì
Arena estiva	via Samarotto, 1 42121 RE	da giugno a settembre	tutte le sere da lunedì a domenica. Ore 21.45 nel mese di giugno e alle ore 21.30 da luglio a settembre
Ufficio Cinema	Piazza Antonio Casotti, 1/C - 42121 Reggio Emilia	annuale	Da lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30

Gli orari specifici di apertura sono strettamente dipendenti dal tipo di programmazione e sono riportati sui programmi cartacei in distribuzione oppure direttamente sul sito web [www.comune.re.it/rosebud](http://www.comune.re.it/rosebud) o tramite il profilo Facebook e tramite il profilo Instagram (@Cinema Rosebud - Reggio Emilia) costantemente aggiornato.



## 8. TARIFFE

Le tariffe di ingresso sono approvate con il “Prontuario Tariffe dei Servizi Comunali” approvato annualmente (Delibera di G.C. n. 230 del 17/11/2022) sono consultabili sul sito web e disponibili presso tutte le fonti di informazione. Si riportano di seguito le tariffe attualmente in vigore:

<b>CINEMA ROSEBUD</b>		Intero Euro	Ridotto (^) Euro
	Singola proiezione:		
	Prime visioni*	8,00	7,00
	Rassegna Benvenuti a Cartoonia-famiglie	5,00	3,00
	Rassegna L'Officina Visionaria-studenti	4,00	/
	Rassegna Buon pomeriggio al cinema Over 65	5,00	3,00
*Nuovi prezzi prime visioni in vigore dal 1/02/2023			
<b>ARENA STALLONI</b>		Intero Euro	Ridotto (^) Euro
		6,00	4,50

### (^) Riduzioni

#### **Cinema Rosebud:**

Under 14, Over 65, studenti universitari (con tesserino), YoungERCard, persone diversamente abili e accompagnatore, militari, Polizia, Carabinieri.

Dal lunedì al venerdì (escluso i festivi e i prefestivi) a: titolari tessera AGIS, tessera “Amici del Cinema Rosebud”, tessera “Più che Amici del cinema Rosebud”, tessera “Sostenitori del Cinema Rosebud”.

#### **Arena Stalloni:**

Under 14, Over 65, tessera AGIS, tessera ARCI, YoungERCard.

**CONCESSIONE IN USO DI SALE E SPAZI CULTURALI**

Canoni di locazione (IVA esclusa)

Riduzione del 50% per i soggetti senza scopo di lucro.

<b>SALE E SPAZI</b>	<b>GIORNATA INTERA (16 ORE/8-24) EURO</b>	<b>MEZZA GIORNATA (8-13,14-19, 20-24)</b>
Cinema Rosebud (**)	non previsto	Euro 500

\*\* la tariffa non comprende i servizi di apertura, vigilanza, sicurezza dei locali e di proiezione, che implicano una tariffa aggiuntiva per personale addetto costo orario euro 23,00 + IVA.

Per concessioni di durata superiore ad una giornata i canoni di locazione saranno definiti con provvedimento del Dirigente responsabile.



## 9. I RAPPORTI CON I CITTADINI

### 9.1 Informazione all'utenza

L'Ufficio Cinema assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso il servizio di cassa presente in ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

### 9.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati dalla presente Carta rivolgendosi presso:

- servizio di cassa presente in ogni sede
- Comune Informa URP, via Farini 2/1 - tel. 0522/456660
- Ufficio Cinema - piazza Casotti , 1 - tel 0522/456632
- RES - [www.comune.re.it/res](http://www.comune.re.it/res)

È possibile presentare suggerimenti e segnalazioni anche verbalmente (di persona o per telefono) presso il cinema o presso le sedi sopra indicate.

In caso di reclamo l'interessato deve formalizzare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

Verrà data risposta nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni. Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati contribuiscono attivamente alla valutazione del servizio, all'applicazione della presente Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.



### **9.3 Rimborsi**

In caso di impossibilità dello svolgimento della proiezione per la quale si è pagato il biglietto, è garantito il rimborso con le seguenti modalità:

- qualora la proiezione non possa essere portata a termine (per problemi tecnici...) si garantisce il pieno rimborso del prezzo del biglietto da richiedere la sera stessa alla cassa;
- nello specifico per l'Arena estiva: in caso di pioggia a spettacolo iniziato il biglietto non viene rimborsato.

### **9.4 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

L'Ufficio Cinema promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per la rilevazione di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicabilità della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.



## 10. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche del Servizio alle quali il cittadino attribuisce valore e si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità si sono individuati un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

### 10.1 Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque, un elemento da cui ne dipende la percezione di qualità del servizio.

I fattori di qualità del servizio di programmazione cinematografica individuati in questa Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti.

- Livello di ricettività
- Tempi di erogazione dei servizi
- Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti
- Facilità di accesso alle informazioni
- 

### 10.2 Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità vengono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità - generici e specifici - che fissano i livelli di qualità garantito agli utenti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

- Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.
- Lo standard generico misura il valore medio necessario di risposta/attivazione del servizio.
- Lo standard specifico misura il valore massimo entro cui è possibile rispondere/attivare il servizio.



### 10.2.1 Livello di ricettività

Gli standard di qualità che l'attività di programmazione cinematografica intende rispettare sono i seguenti:

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
apertura del cinema	numero serate settimanali	6
attività per le scuole	% di accoglimento delle richieste	90%
attività per pubblici specifici (bambini - over 65...)	giornate annue	30
collaborazione con enti e associazioni	% di accoglimento delle richieste	70%
reperibilità degli uffici telefonica o di persona	numero giornate settimanali	5



### 10.2.2 Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi l'Amministrazione ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire recandosi in uno degli spazi di programmazione cinematografica.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD GENERICO (valore medio)	STANDARD SPECIFICO (valore massimo)
Acquisto del biglietto per accedere allo spettacolo	Tempo di rilascio	immediato	15 minuti
Inizio dello spettacolo in rapporto all'orario indicato	Tempo di attesa	immediato	15 minuti
Risposta alle richieste di attività didattiche	Tempo intercorrente fra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività	tre giorni	una settimana lavorativa
Richieste di consulenza proveniente da Enti, Associazioni	Tempo intercorrente fra la richiesta e la risposta	tre giorni	una settimana lavorativa
Risposta alle richieste di concessioni locali	Tempo intercorrente tra la richiesta di connessione e la risposta	tre giorni	Una settimana lavorativa



### 10.2.3 Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi delle sale di programmazione cinematografica sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accessibilità e funzionalità degli ambienti	• sala d'attesa	• Presente al Rosebud
	• segnaletica informativa interna ed esterna	• presente
	• sedi di spettacolo adeguatamente attrezzate sul piano delle tecnologie e degli arredi	• presente
	• servizi igienici • pulizia locali	• presenti • quotidiana
Accoglienza	• personale di cassa informato puntualmente sui programmi, sulle attività della sala e sui servizi disponibili	• presente
	• informazioni telefoniche sia presso gli uffici che alla cassa del cinema anche con segreteria telefonica	• presente
Sicurezza degli ambienti e del personale rispetto alla normativa sui locali di pubblico spettacolo	• personale addetto con idoneità secondo la legge.	• presente



FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accessibilità e servizi accessori	<ul style="list-style-type: none"><li>• impianto per non udenti</li><li>• ingresso e servizi igienici accessibili per pubblico disabile</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presente al Rosebud</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• mezzi pubblici</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presente (linea 3 - trasporto urbano SETA)</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• schede e materiali di approfondimento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• disponibili e gratuiti</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• parcheggio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• adiacente e gratuito</li></ul>

#### 10.2.4 Facilità di accesso alle informazioni

Vengono individuati gli uffici cui gli utenti possono rivolgersi per avere informazioni.

UFFICI	SEDE	ORARI DI APERTURA
Cinema Rosebud	via Medaglie d'Oro della Resistenza, 6 telefono 0522/ 555113 <a href="http://www.comune.re.it/rosebud">www.comune.re.it/rosebud</a>	orari di programmazione cinematografica
Arena estiva	via Samarotto 1	orari di programmazione cinematografica
Ufficio cinema	piazza Casotti 1 telefono 0522/456632	informazioni generali dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 martedì e giovedì dalle 15 alle 17.00



### **10.3 Obiettivi di mantenimento e miglioramento**

Con l'intento di mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti l'Ufficio cinema si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere il livello qualitativo dell'offerta culturale
- mantenere il livello di ricettività dei servizi in relazione al numero di serate di apertura e al numero di proiezioni indicate in questa carta
- garantire disponibilità più attente e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti
- sviluppare capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
- assicurare cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini

Questi fattori diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di customer satisfaction.



## 11. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

L'Ufficio Cinema esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di valutazione messi a disposizione dei visitatori e strumenti di verifica di qualità.

### 11.1 Strumenti di monitoraggio dell'affluenza del pubblico

Si adotta un sistema di rilevazione giornaliero delle presenze attraverso l'emissione di biglietti, quando si tratta di spettacoli a pagamento o al conteggio delle persone quando si tratta di spettacoli gratuiti. Ciò comporta la tenuta di un archivio informatizzato dei dati, contenente confronti quali-quantitativi per periodi temporali variabili, al fine ad esempio di rilevare il riscontro di determinate rassegne, confrontati negli anni, variazioni di affluenza.

A scadenze periodiche viene effettuata una lettura statistica dei dati con rilevamento dei flussi che viene resa pubblica. Essa contribuisce alla realizzazione di un osservatorio del pubblico e costituisce strumento di base per formulare il piano annuale della programmazione delle attività.

### 11.2 Indagini sul pubblico

Si effettuano indagini di profilazione sul pubblico (provenienza, grado di scolarizzazione, fidelizzazione) volte a comprenderne il tipo di fruizione e si individuano le strategie per favorirne l'accesso e per incrementare la funzione del servizio di promozione cinematografica.

I risultati delle indagini di soddisfazione vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

Impaginazione:  
Ufficio Grafico del Comune di Reggio Emilia  
Aggiornamento a cura di  
di Ufficio Cinema  
del Comune di Reggio Emilia

Marzo 2023