



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2017**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

**Controllo della qualità percepita**

1. **TAB. 4.1:** Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2017

**Servizi da 1 a 6:**

***Servizio 1.A): Archivio storico distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni;***

***Servizio 1.B): Biblioteca comunale. Distribuzione e consultazione patrimonio bibliografico moderno, prestito locale, prestito interbibliotecario in ambito comunale di patrimonio bibliografico moderno, riproduzioni a stampa e digitali, ricerche bibliografiche per utenti e per singoli eventi, distribuzione e consultazione Manoscritti e Rari, informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale;***

***Servizio 1.B): Biblioteche decentrate: distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno;***

***Servizio 2: Cantieri Culturali della Zisa;***

***Servizio 3: Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo: accoglienza – Erogazione delle informazioni – Sorveglianza e vigilanza – Gestione degli eventi e degli spettacoli;***

***Servizio 4: Servizio Musei e Spazi Espositivi;***

***Servizio 5: Servizi di Toponomastica***

***Servizio 6: Servizio Biblioteca Etnografica Siciliana “G.Pitrè” (Servizi per: Informazioni bibliografiche, Consultazione e Riproduzioni).***










n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nessun reclamo pervenuto				

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2017*

**SERVIZIO N. 1**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni U.R.P.
Questionario erogato all'utenza	Il questionario è stato erogato: - nel 1° semestre (gennaio/giugno) - nel 2° semestre (luglio/dicembre)	1219	Accessibilità	Orari di apertura	95%	
				Accessibilità fisica dei locali	99%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	100%	
				tempi medi di rilascio inform.	100%	
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo pervenuto	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%	
				Disponibilità modulistica	100%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%	
			Efficacia	Conformità	98%	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

				Affidabilità	nessun reclamo pervenuto	
				Compiutezza	nessun reclamo pervenuto	












**SERVIZIO N. 2: CANTIERI CULTURALI DELLA ZISA**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni U.R.P.
		Tot. 50 questionari distribuiti	Accessibilità	Orari di apertura	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
				Accessibilità fisica dei locali		
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
				tempi medi di rilascio inform.		
		Tot. 25 questionari ritirati ed esaminati		tempi medi di risposta su reclamo	nessun utente ha espresso soddisfazione bassa	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
				Disponibilità modulistica		
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	nessun utente ha espresso soddisfazione bassa	
			Efficacia	Conformità	80%	
				Affidabilità	80%	
				Compiutezza	80%	

















**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Servizio 3: Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo: accoglienza – Erogazione delle informazioni – Sorveglianza e vigilanza – Gestione degli eventi e degli spettacoli**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni U.R.P.
QUESTIONARIO	anno 2017	40127	Accessibilità	Orari di apertura	90%	
				Accessibilità fisica dei locali	90%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	90%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	90%	
				tempi medi di rilascio inform.	90%	
				tempi medi di risposta su reclamo	90%	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	90%	
				Disponibilità modulistica	90%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	90%	
			Efficacia	Conformità	90%	
				Affidabilità	90%	
				Compiutezza	90%	


**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**SERVIZIO N.4 MUSEI E SPAZI ESPOSITIVI**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni U.R.P.
QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION	1.1.2017-31.12.2017	600	Accessibilità	Orari di apertura	100%	
				Accessibilità fisica dei locali	100%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%	
			Tempestività		100%	
				tempi medi di rilascio	100%	
				tempi medi di rilascio inform.	100%	
				tempi medi di risposta su reclamo	100%	
			Trasparenza		100%	
				Correttezza informazioni sul responsabile	100%	
				Disponibilità modulistica	100%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%	
			Efficacia		100%	
				Conformità	100%	
				Affidabilità	100%	



**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

				Competenza	100%	

**SERVIZIO N.5: SERVIZI DI TOPONOMASTICA**












Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	
QUESTIONARIO: CUSTOMER SATISFACTION	1.1.2017- 31.12.2017		Accessibilità	Orari di apertura	NON	ATTIVATO
				Accessibilità fisica dei locali	NON	ATTIVATO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	NON	ATTIVATO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	NON	ATTIVATO
				tempi medi di rilascio inform.	NON	ATTIVATO
				tempi medi di risposta su reclamo	NON	ATTIVATO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	NON	ATTIVATO
				Disponibilità modulistica	NON	ATTIVATO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	NON	ATTIVATO
			Efficacia	Conformità	NON	ATTIVATO
				Affidabilità	NON	ATTIVATO
				Compiutezza	NON	ATTIVATO





**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Servizio 6: Servizio Biblioteca Etnografica Siciliana "G.Pitrè" (Servizi per: Informazioni bibliografiche, Consultazione e Riproduzioni)**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni U.R.P.
Questionario erogato all'utenza	Il questionario è stato erogato all'utenza dal mese di luglio al mese di dicembre 2017.	n. questionari 33	Accessibilità	9.00-13.00	ottimo	
				Accessibilità fisica dei locali	ottimo	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	ottimo	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	ottimo	
				tempi medi di rilascio inform.	ottimo	
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo pervenuto	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	ottimo	
				Disponibilità modulistica	ottimo	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	ottimo	
			Efficacia	Conformità	nessun reclamo pervenuto	
				Affidabilità	nessun reclamo pervenuto	
				Compiutezza	nessun reclamo pervenuto	

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

### Servizio 1

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Mantenimento degli standard di qualità dei servizi erogati
<b>MIGLIORAMENTO</b>	nessuno
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	nessuna

### Servizio 2 Cantieri Culturali della Zisa

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia del personale (con un parere medio tra "abbastanza e molto soddisfatto") e chiarezza delle risposte ricevute (unico parere espresso "molto soddisfatto")
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**Carta dei Servizi Culturali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Servizio 3: Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo: accoglienza – Erogazione delle informazioni – Sorveglianza e vigilanza – Gestione degli eventi e degli spettacoli**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Raggiungimento degli obiettivi prefissati per il II° e III° quadrimestre 2017
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Sono state realizzate le seguenti opere al fine di migliorare la fruizione della struttura: recupero e riapertura del giardino, dotazione della struttura di servizio di portierato e segnaletica a norma di legge, realizzazione della biglietteria gratuita e del questionario di gradimento, riapertura degli spazi dello Spasimo per eventi e spettacoli. Sono in corso i lavori per il ripristino dello spazio denominato “Salone sopra le mura” che sarà consegnato nei primi mesi del 2018 e adibito a mostre e spettacoli.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Eliminazione delle barriere architettoniche per la fruizione del giardino anche da parte dei disabili motori e allestimento di un servizio igienico a loro dedicato.

**Servizio 4: Servizio Musei e Spazi Espositivi**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Gli obiettivi del dirigente anno 2017 sono stati completamente raggiunti.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**Servizio 5: Servizi di Toponomastica**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Gli obiettivi del dirigente anno 2017 sono stati completamente raggiunti .
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Elaborazione del questionario relativo alla customer satisfaction da somministrare agli utenti
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

Carta dei Servizi Culturali  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

*Servizio 6: Servizio Biblioteca Etnografica Siciliana "G.Pitrè" (Servizi per: Informazioni bibliografiche, Consultazione e Riproduzioni)*

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Mantenimento
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Nessuno
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Nessuno

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

### Servizio 1:

Piano di miglioramento degli Standard
NESSUNO

### Servizio 2 Cantieri Culturali della Zisa

Piano di miglioramento degli Standard
INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state: 1) migliorare il comfort negli spazi e dotarli di impianti di riscaldamento e refrigeramento 2) avere la possibilità di un punto di ristoro (es. Bar) all'interno dei Cantieri culturali.  Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a prenderli in considerazione e a segnalarli a chi di competenza.

### Servizio 3: Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo: accoglienza – Erogazione delle informazioni – Sorveglianza e vigilanza – Gestione degli eventi e degli spettacoli

Piano di miglioramento degli Standard
Tra le proposte per l'ottimizzazione degli spazi fruibili si propone l'organizzazione di eventi invernali in spazi coperti (Salone sopra le mura), la creazione di un punto relax in giardino con biblioteca ed un progetto di storytelling con l'obiettivo di aumentare in modo esponenziale l'afflusso turistico presso la nostra struttura.

Carta dei Servizi Culturali  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

*Servizio 4: Servizio Musei e Spazi Espositivi;*

*Servizio 5: Servizi di Toponomastica*

*Servizio 6: Servizio Biblioteca Etnografica Siciliana "G.Pitrè" (Servizi per: Informazioni bibliografiche, Consultazione e Riproduzioni).*

Piano di miglioramento degli Standard
NESSUNO