



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2018

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

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

Servizio 1.B): 1 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): 2 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: Musei e Spazi Espositivi;

Servizio 5: Toponomastica.

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 2018*

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 URP	
Questionario della "Customer Satisfaction" erogato all'utenza Sistema Bibliotecario Cittadino (Servizio 1b1, 1b2, 1c) Biblioteca comunale e tutte le Biblioteche decentrate N.B. La biblioteca di Verde Terrasi non ha somministrato la customer nel secondo semestre poiché chiusa al pubblico	Dal 01.01.2018 al 31.12.2018	992	Accessibilità	Orari di apertura	99%	
				Accessibilità fisica dei locali	98%	
				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	98%	
				Disponibilità modulistica	99%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%	
			Efficacia	Conformità	98%	
				Affidabilità	98%	
				Compiutezza	98%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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 URP
Questionario della "Customer Satisfaction" erogato all'utenza Archivio Storico (Servizio 1a)	Dal 01.01.2018 al 31.12.2018	215	Accessibilità	Orari di apertura	100%	●
				Accessibilità fisica dei locali	100%	●
				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	100%	●
				Affidabilità	100%	●
				Compiutezza	100%	●



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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 URP	
Questionario della "Customer Satisfaction" erogato all'utenza Biblioteca di Palazzo Tarallo (Servizio 1d)	Dal 01.01.2018 al 31.12.2018	47	Accessibilità	Orari di apertura	90%	
				Accessibilità fisica dei locali	95%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	95%	
				tempi medi di rilascio inform.	95%	
				tempi medi di risposta su reclamo	Nessun reclamo pervenuto	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	90%	
				Disponibilità modulistica	90%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	90%	
			Efficacia	Conformità	95%	
				Affidabilità	95%	
				Compiutezza	95%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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 URP
Somministrazione questionari cartacei	2° semestre 2018	Tot. 30 questionari distribuiti	Accessibilità	Orari di apertura	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
				Accessibilità fisica dei locali	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
				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.	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun utente ha espresso alcun reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
				Disponibilità modulistica	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	80% utenti ha espresso soddisfazione medio/alta	
			Efficacia	Conformità	80%	
				Affidabilità	80%	
				Compiutezza	80%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO N. 3: COMPLESSO MONUMENTALE S.MARIA DELLO SPASIMO: ACCOGLIENZA – EROGAZIONE DELLE INFORMAZIONI – SORVAGLIANZA 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 URP	
QUESTIONARIO	ANNO 2018	63337	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 URP	
QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION	1.1.2018 - 31.12.2018	100	Accessibilità	Orari di apertura	100%	
				Accessibilità fisica dei locali	100%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%	
			Tempestività			
				tempi medi di rilascio	100%	
				tempi medi di rilascio inform.	100%	
			Trasparenza	tempi medi di risposta su reclamo	100%	
				Correttezza informazioni sul responsabile	100%	
				Disponibilità modulistica	100%	
			Efficacia	Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%	
				Conformità	100%	
				Affidabilità	100%	
				Compiutezza	100%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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	
Nessuna indagine di Customer			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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

Servizio 1

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Mantenimento degli standards qualitativi
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	Nessuna azione correttiva prevista

Servizio 2

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	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;
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 3

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Raggiungimento degli obiettivi prefissati per il I° II° e III° quadriennale 2018
MIGLIORAMENTO	Sono state realizzate le seguenti opere al fine di migliorare la fruizione della struttura: recupero e riapertura del Salone Sopra le Mura.
AZIONI CORRETTIVE	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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Servizio 5

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	Elaborazione del questionario relativo alla customer satisfaction da somministrare agli utenti
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

Servizio 1

Piano di miglioramento degli Standard

Servizio 2

Piano di miglioramento degli Standard

Iniziative di miglioramento: tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quella che ha ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti è stata: Migliorare il comfort degli spazi e dotarli di impianti di riscaldamento e refrigeramento. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a prenderli in considerazione e a segnalarli a chi di competenza.

Servizi 3, 4 e 5

Piano di miglioramento degli Standard

