



**Carta dei Servizi Culturali  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2019**



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

## **INDICE**

### **Rendicontazione**

#### **Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2019

### **Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive**

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking



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

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

**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;**

**Servizio 1.B): 2 Manoscritti e Rari, informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale;**

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

**Servizio 1.D: Biblioteca Etnografica Museo “Giuseppe Pitrè”: informazioni bibliografiche, consultazione e riproduzioni;**

**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 2019*

**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 erogato all'utenza  Il questionario è stato erogato nel primo semestre e nel secondo semestre 2019.	Il questionario è stato erogato nel primo semestre e nel secondo semestre 2019.	1000	Accessibilità	Orari di apertura	Valutazioni positive 97%
				Accessibilità fisica dei locali	Valutazioni positive 99%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Valutazioni positive 99%
			Tempestività		
				tempi medi di rilascio	Valutazioni positive 100%
				tempi medi di rilascio inform.	Valutazioni positive 99%
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo pervenuto
			Trasparenza		
				Correttezza informazioni sul responsabile	Valutazioni positive 99%
				Disponibilità modulistica	Valutazioni positive 97%
			Efficacia	Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Valutazioni positive 100%
			Efficacia	Conformità	Valutazioni positive 100%
				Affidabilità	nessun reclamo pervenuto
				Compiutezza	nessun reclamo pervenuto



**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	Anno 2019	40 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		
		20 questionari		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	
Somministrazione questionari cartacei	2019	62721	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	1.1.2019 - 31.12.2019	240	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	
QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION	1.1.2019-31.12.2019		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 2020

**Servizio 1**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	A seguito delle indicazioni emerse dall'indagine 2018 sono state messe in pratica azioni di miglioramento, in buona parte già in atto come la segnaletica stradale integrata in tutti i siti e il Wi-Fi free all'Archivio storico, alle biblioteche comunali in Casa Professa, di Villa Trabia e di Borgo Nuovo.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**Servizio 2**

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



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

**Servizio 3**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Raggiungimento degli obiettivi prefissati per il II° e III° quadri mestre 2019
<b>MIGLIORAMENTO</b>	E' iniziato ed è tutt'ora in corso il restauro dell'altare del Gagini, che aumenterà esponenzialmente l'afflusso turistico, già numeroso, presso la nostra struttura.
<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**

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

**Servizio 5**

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



**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 2020

**Servizio 1**

**Piano di miglioramento degli Standard**

A seguito delle indicazioni emerse dall'indagine, saranno messe in pratica azioni di miglioramento, in relazione ad esse e ai risultati che potranno conseguire verrà mantenuto un canale di comunicazione privilegiato con l'utente per ampliare al massimo il miglioramento dei servizi erogati dalle biblioteche.

**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 confort 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**



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

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

**Servizi dal 1 al 6**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di <b>BENCHMARKING</b> nell'anno?	NO
se SI indicare per quali <b>SERVIZI</b> descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le <b>INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	
descrivere le <b>INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	

