



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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 2021

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 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

Servizio 4: Musei e Spazi Espositivi

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Pervenuti reclami		Intrapreso percorso di risoluzione criticità con manutenzione ordinaria e straordinaria : interventi con DD 9831 del 21.09.2021 e DD 13033 del 7.12.2021. chiusura Gam da 1 dicembre a 23 dicembre 2021 per interventi e DD 13289 del 13.12.2021(luci bagni uffici e con DD 14108 del 29.12 2021(alcune sorgenti luminose guaste servizi igienici degli uffici piano 2° e delle sale espositive permanenti), e nota prot. 257011 del 07.04.2021.		

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 2021*

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 2021	626 distribuiti ed esaminati	Accessibilità	Orari di apertura	99%			
				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		100%				
		Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%				
			Disponibilità modulistica	99%				
			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**

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 questionario cartaceo	01/01/2021-31/12/2021	40 somministrati	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	80% utenti ha espresso soddisfazione medio alta	
		17 esaminati	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 – SORVIGLIANZA 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
Non è stata effettuata nessuna customer	anno 2021	0	Accessibilità	Orari di apertura	0%
				Accessibilità fisica dei locali	0%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	0%
				0	
		Tempestività	tempi medi di rilascio	0%	
			tempi medi di rilascio inform.	0%	
			tempi medi di risposta su reclamo	0%	
			0		
		Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	0%	
			Disponibilità modulistica	0%	
			Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	0%	
			0		
		Efficacia	Conformità	0%	
			Affidabilità	0%	
Compiutezza	0%				
	0				

**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
erogazione customer satisfaction	dal 1 gennaio 2021 al 31 gennaio 2021 eccetto periodi di chiusura Musei causa pandemia da Coronavirus 2019 disposte con vari DPCM intervenienti	65 customer erogate ed esaminate	Accessibilità	Orari di apertura	soddisfatto 98,4 % (punto 5 customer)	
				Accessibilità fisica dei locali	soddisfatto 100% (punto 8 customer)	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	soddisfatto al 98,4% (punto 5 customer) e al 100% (punto 8 customer)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	soddisfatto	
				tempi medi di rilascio inform.	soddisfatto il 96.9 % (punto7 customer)e 100% (punto 8 customer)	
				tempi medi di risposta su reclamo	100%	
		Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	soddisfatto 100%		
			Disponibilità modulistica	soddisfatto 100%		
			Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	soddisfatto il 96,9% (punto 7 customer) e il 100% (punto 8 customer)		
		Efficacia	Conformità	soddisfatto il 98,4%(punto 5 customer) bar chiuso per gestione emergenza covid		
			Affidabilità	soddisfatto 98,4%(punto 5 customer)		
			Compiutezza	soddisfatto il 98,4%(punto 5 customer)		

**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
CUSTOMER NON ATTIVATA.			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2022

Servizio 1

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	I servizi al pubblico sono stati garantiti sia in modalità "in presenza" che in modalità "agile" con un progressivo ritorno degli utenti in sala studio nel periodo "post covid". A seguito delle indicazioni emerse dall'indagine 2018 sono state messe in pratica azioni di miglioramento come integrazione tabelle stradali in tutti i siti e WI-FI free nella biblioteca di Borgo Nuovo.
MIGLIORAMENTO	Incremento dei servizi resi a livello informatico. E' stata creata un app scaricabile sul cellulare dove l'utente potrà consultare il materiale librario posseduto. Per il contenimento del virus l'utente può richiedere appuntamento in sede per studi, consultazione, restituzione e ritiro dei libri tramite email istituzionale. E' Stato creato un questionario online sul portale Libr@rsi, e più precisamente all'interno della pagina di ogni biblioteca dove l'utente potrà accedere. Si propone di migliorare la ripresa delle normali attività culturali "in presenza".
AZIONI CORRETTIVE	Individuazione dell'ubicazione esatta delle biblioteche visibile da google maps che permette la navigazione in tempo reale, inoltre sono state aggiunte foto dei rispettivi siti.

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 2

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	<u>Punti di forza:</u> 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; Il servizio mantiene gli standard prefissati
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Servizio 3

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Raggiungimento degli obiettivi prefissati per il II° e III° quadrimestre 2021
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	Iniziate le fasi preliminari dei lavori per la sicurezza e il restauro della chiesa dello Spasimo



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 4

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si confermano gli standard vigenti
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Servizio 5

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intende mantenere gli standard prefissati
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

Dal Servizio 1 al Servizio 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

Dal Servizio 1 al Servizio 5

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni