



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

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 2022*

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 cartaceo erogato all'utenza	Il questionario cartaceo è stato erogato nel primo e secondo semestre 2022	QUESTIONARI EROGATI NEL PRIMO SEMESTRE N. 425	Accessibilità	Orari di apertura	98,71%	
				Accessibilità fisica dei locali	99,78%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%	
		QUESTIONARI EROGATI NEL SECONDO SEMESTRE N. 549	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	99,15%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%	
			Efficacia	Conformità	100%	
				Affidabilità	100%	
				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 questionario cartaceo	01/01/2022 - 31/12/2022	40 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	
		27 ESAMINATI	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	
			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
Questionario non distribuito	anno 2022	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%

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	01.01.2022 31.12.2022	134 Erogati ed esaminati	Accessibilità	Orari di apertura	soddisfatto 96,7% (punto 5 customer)	
				Accessibilità fisica dei locali	soddisfatto 99% (punto 8 customer)	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	soddisfatto 96,7% (punto 5 customer) soddisfatto 99% (punto 8 customer)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Nessun reclamo	
				tempi medi di rilascio inform.	soddisfatto 96,9% (punto 7 customer) soddisfatto 99% (punto 8 customer))	
				tempi medi di risposta su reclamo	Nessun reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Nessun reclamo	
				Disponibilità modulistica	Nessun reclamo	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	soddisfatto 96,9% (punto 7 customer) soddisfatto 99% (punto 8 customer))	
			Efficacia	Conformità	soddisfatto 96,7% (punto 5 customer)	
				Affidabilità	soddisfatto 96,7% (punto 5 customer)	
				Compiutezza		



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
MAI 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 2023

Servizio 1

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	A seguito delle indicazioni emerse, sono state messe in pratica azioni di miglioramento come cartelli stradali in tutti i siti e WI-FI gratuito nella Biblioteca decentrata di Borgo Nuovo.
MIGLIORAMENTO	E' stata creata un app scaricabile sul cellulare dove l'utente potrà effettuare ricerche sul materiale bibliografico desiderato. L'ubicazione esatta delle biblioteche è stata corretta e visibile da google maps che permette la navigazione in tempo reale, sono state aggiunte foto nei rispettivi siti. Dopo l'hacheraggio subito al Comune di Palermo tutto il contenuto del portale Libr@rsi è andato perso. Grazie alla sinergia tra la società SiSpi e l'U.O. Anticorruzione, promozione e comunicazione è stato prontamente riprogettato interamente, apportando notevoli migliorie nella funzionalità e fruibilità.
AZIONI CORRETTIVE	

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 la chiarezza delle risposte ricevute.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 3

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	raggiungimento degli obiettivi prefissati per l'anno 2022
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	Fasi preliminari relative ai lavori di restauro e messa in sicurezza della struttura

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	
AZIONI CORRETTIVE	



TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

Servizi 1, 3, 4 e 5

Piano di miglioramento degli Standard

Servizio 2

Piano di miglioramento degli Standard
Iniziative di miglioramento: tra le possibili iniziative che intendono migliorare i servizi resi che si possono evincere dal questionario c'è la richiesta di maggiore disponibilità del materiale informativo.

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

