



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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 2023

Servizio 1:

A) Archivio storico comunale (Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni).

B) Sistema bibliotecario cittadino:

- **Biblioteca Comunale di casa Professa (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).**
- **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: Servizi Musei e Spazi Espositivi.

Servizio 5: Servizi di 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

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2023*

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
Questionario cartaceo erogato all'utenza	Il questionario cartaceo è stato erogato nel primo e secondo semestre 2023	1841	Accessibilità	Orari di apertura	93%
				Accessibilità fisica dei locali	93%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	90%
				tempi medi di rilascio inform.	90%
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo pervenuto
		2035	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	99%
				Disponibilità modulistica	99%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%
			Efficacia	Conformità	96%
				Affidabilità	96%



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

				Compiutezza	100%

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
SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO CARTACEO	01/01/2023-31/12/2023	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
					80% Utenti ha espresso soddisfazione medio -alta
		30 RITIRATI ED 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
					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%



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

				Compiutezza	80%

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
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%



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

				Compiutezza	0%

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
Questionario Customer satisfaction	01.01.2023 - 31.12.2023	141	Accessibilità	Orari di apertura	Alla voce della Customer: Orari di apertura soddisfatto il 92,1%
				Accessibilità fisica dei locali	Alla voce della Customer: - Qualità dei Servizi di accoglienza soddisfatto il 100% -
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Alla voce della Customer: - Qualità dei Servizi di accoglienza soddisfatto il 100% -
		141	Tempestività	tempi medi di rilascio	Nessun reclamo
				tempi medi di rilascio inform.	Alla voce della Customer:Qualità dei supporti informativi soddisfatto il 96,1%
				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)	Alla voce della Customer: Chiarezza delle informazioni soddisfatto il 98%
			Efficacia	Conformità	Alla voce della Customer: Qualità dei Servizi di accoglienza soddisfatto il 100% -Affidabilità e compiutezza del servizio erogato soddisfatto il 94,1%
				Affidabilità	Alla voce della Customer: -Affidabilità e compiutezza Soddisfatto 94,1%

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

				Compiutezza	Alla voce della Customer: Qualità dei Servizi di accoglienza soddisfatto il 100% -Affidabilità e compiutezza soddisfatto il 94,1% -Professionalità, disponibilità e cortesia del personale soddisfatto il 96,1%

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 cartaceo	dal 09 ottobre al 31 dicembre 2023	50	Accessibilità	Orari di apertura	molto soddisfatto 68% - abbastanza soddisfatto 32 %
				Accessibilità fisica dei locali	molto soddisfatto 58% - abbastanza soddisfatto 22 % - poco soddisfatto 16% - per niente soddisfatto 4 %
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	2(cartaceo e posta elettronica)
		50	Tempestività	tempi medi di rilascio	molto soddisfatto 90% - abbastanza soddisfatto 10 %
				tempi medi di rilascio inform.	15 giorni
				tempi medi di risposta su reclamo	15 giorni
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%
				Disponibilità modulistica	on line e cartaceo
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	molto soddisfatto 84% - abbastanza soddisfatto 16 %

			Efficacia	Conformità	molto soddisfatto 82% - abbastanza soddisfatto 18 %
				Affidabilità	molto soddisfatto 82% - abbastanza soddisfatto 18 %
				Compiutezza	molto soddisfatto 82% - abbastanza soddisfatto 18 %

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

Servizio 1

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	L'ubicazione esatta delle biblioteche è stata corretta e visibile da google maps che permette la navigazione in tempo reale, sono state aggiunte foto del sito.
AZIONI CORRETTIVE	

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, la disponibilità 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	
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

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	Nessuno
MIGLIORAMENTO	Nessuno
AZIONI CORRETTIVE	Nessuno



TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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 e maggiori indicazioni di cartelli all'interno dell'area per raggiungere i vari spazi

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

