



## **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%
		2035	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**

		Compituzza	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  30 RITIRATI ED ESAMINATI	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		80% Utenti ha espresso soddisfazione medio -alta
				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		80% Utenti ha espresso soddisfazione medio -alta
				Correttezza informazioni sul responsabile	80% Utenti ha espresso soddisfazione medio -alta
				Disponibilità modulistica	80% Utenti ha espresso soddisfazione medio -alta
			Efficacia	Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	80% Utenti ha espresso soddisfazione medio -alta
				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%
			Tempestività		0%
				tempi medi di rilascio	0%
				tempi medi di rilascio inform.	0%
			Trasparenza	tempi medi di risposta su reclamo	0%
					0%
				Correttezza informazioni sul responsabile	0%
				Disponibilità modulistica	0%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	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% -
			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)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	molto soddisfatto 90% - abbastanza soddisfatto 10 %	
		50		tempi medi di rilascio inform.	15 giorni	
				tempi medi di risposta su reclamo	15 giorni	
		50	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 %	



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

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



**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 2024

**Servizio 1**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	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.
<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, la disponibilità e la professionalità del personale (con un parere medio tra "abbastanza e molto soddisfatto") e la chiarezza delle risposte ricevute ;
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



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

***Servizio 3***

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

***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>	Nessuno
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Nessuno
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Nessuno



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

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

***Servizi 1, 3, 4 e 5***

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>

***Servizio 2***

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>
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 QUALITA 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 <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

