



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2018

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2018

Servizi mappati nella Carta n. 6

- 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 Servizio Musei e Spazi Espositivi
- Servizio 5 Servizi di Toponomastica
- Servizio 6 Servizio Spazi Etnoantropologici

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018

Servizio 1.A Archivio Storico: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni

Servizio 1.B 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 Manoscritti e Rari, informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale

Servizio 1. B Biblioteche decentrate: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno

CARTA DEI SERVIZI CULTURALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>123,5</u> 126	98%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	95%		95%		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	5		<u>6790</u> 6790	5	
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Servizio 1, 2 e 3 - Archivio Storico, Biblioteca Casa Professa e Biblioteche decentrate: Informazioni	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	10 minuti	30 minuti	<u>6790</u> 6790	15 minuti	Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1 - Archivio storico: Consultazione	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	immediata in loco	entro 7 gg. dalla richiesta per ricerca a distanza	<u>120</u> 120	3 giorni	Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1 - Archivio storico: Riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	5 giorni	entro 7 giorni dalla richiesta	<u>101</u> 101	7 giorni	Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1 - Archivio storico: Acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	40 giorni	60 giorni	nessuna acquisizione di progetti ed iniziative culturali		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1 - Archivio storico: Concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90 giorni	120 giorni	nessuna concessione BB.CC.		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 2 - Biblioteca Casa Professa: Consultazione materiale presente in sede	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	1 giorno	3 giorni	<u>93</u> 93	1 g	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018

Servizio 1.A Archivio Storico: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni

Servizio 1.B 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 Manoscritti e Rari, informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale

Servizio 1. B Biblioteche decentrate: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno

CARTA DEI SERVIZI CULTURALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Servizio 3 -Biblioteche decentrate: Consultazione materiale presente in sede	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	tempestivo	5 minuti	$\frac{2974}{2974}$	3 minuti	
	Tempi medi di erogazione	Servizi 2 e 3 - Biblioteca Casa Professa e Biblioteche decentrate: Prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	7 giorni	15 giorni	$\frac{6}{6}$	7 giorni	
	Tempi medi di erogazione	Servizio 2 Manoscritti e rari: Distribuzione e consultazione Manoscritti e Rari	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	5 minuti	10 minuti	$\frac{259}{259}$	5 minuti	
	Tempi medi di erogazione multicanale	Servizio 2 Manoscritti e rari: Riproduzione digitale di Manoscritti e Rari	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	40 giorni	60 giorni	$\frac{21}{21}$	40 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Servizio 1, 2 e 3 - Archivio Storico, Biblioteca Casa Professa e Biblioteche decentrate	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo perv.		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	3 agg.	1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	3 agg.	1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%	1 giorno	nessun aggiornamento effettuato		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%	1 giorno	nessun aggiornamento effettuato		



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018

Servizio 1.A Archivio Storico: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni

Servizio 1.B 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 Manoscritti e Rari, informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale

Servizio 1. B Biblioteche decentrate: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno

CARTA DEI SERVIZI CULTURALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	95%	100%	7390 7390	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	90%	100%	nessun reclamo pervenuto		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	100%	nessun reclamo pervenuto		



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 2: Cantieri culturali della ZISA

Carta dei Servizi Culturali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%		225 = 90% 250	
		apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		45 =90% 50	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare le richieste. Cartaceo, mail , fax.	3		3 (cartaceo, mail e fax)	
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	tempo medi di risposta della presentazione di richiesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5 gg	
	<i>Tempi medi di risposta multicanale</i>	tempo medi di risposta della presentazione di richiesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo previsto per legge	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 giorni	30 giorni	30 giorni	Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del Servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità del servizio	pratiche evase conformemente alle norme di riferimento	90%		90 =90% 100	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		0	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	90%		90 =90% 100	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
Servizio 3 Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo: Accoglienza - Erogazione delle informazioni - Sorveglianza e vigilanza - Gestione degli eventi e degli spettacoli

Carta dei Servizi Culturali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli spazi fruibili (chiesa, giardino ed ex ospedale)	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base normale	80%		$\frac{159}{158} = 106\%$	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%		100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di erogazione dei servizi</i>	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruttore	5 minuti	10 minuti	5 minuti	
	<i>Tempi medi di accesso multicanale</i>	Immediata	Informazioni all'utente/fruttore	5 minuti	10 minuti	5 minuti	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Aggiornamento su web	80%		100%	
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento su web	80%		100%	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" della tempistica programmata	Aggiornamento su web	80%		80%	
Efficacia	<i>Conformità</i>	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento questionario	80%		$\frac{22.970}{19.600} = 85\%$	
	<i>Affidabilità</i>	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		$\frac{22.970}{19.600} = 85\%$	
	<i>Compiutezza</i>	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruttore	Indice di gradimento questionario	80%		$\frac{22.970}{19.600} = 85\%$	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 4: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD	
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	utenti in genere	idoneità accesso	idoneità accesso esterno		SI		
		utenti con disabilità		possibilità di accesso per i disabili e parcheggio antistante al Museo		SI		
		ampio orario di apertura al pubblico	n. ore settimanali di apertura	almeno 50 ore dal martedì alla domenica		54 ore di apertura settimanale		
	<i>Accoglienza</i>	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna, facilità di accesso al Punto Informazione e Prenotazioni	segnaletica ed assistenza al pubblico	Nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Museo esposti all'esterno; pianta di orientamento esposti all'ingresso, segnalazione dei vari servizi, bookshop, bagni, ascensore e bar; presenza costante di un operatore, in orario di apertura al punto Informazioni e Prenotazioni (raggiungibile anche via telefono ed Internet)			100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Sussidi alla visita del Museo: disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, dépliant); identificazione di ciascuna opera esposta	materiali di informazioni	Periodico aggiornamento della guida al Museo, guida breve e sussidi didattici; completezza dell'apparato didascalico, consultazioni multimediali con installazioni e visione interattiva di CD-ROM; apertura dei bookshop con disponibilità dei volumi, oggettistica, poster, CD-ROM, video e gadget.			100%	
		visita guidata	accessibilità al servizio prenotazioni	Punto Prenotazioni raggiungibile anche via telefono e Internet negli orari di apertura del museo, disponibilità di guide in possesso delle necessaria competenza			100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di informazione al pubblico</i>	comunicato stampa per eventi	numero di giorni dalla data del comunicato stampa alla data dell'evento	minimo quattro giorni prima dell'evento		100%		
	<i>Tempi medi di erogazione multicanale</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito	in tempo reale		Il sito è aggiornato quotidianamente		



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 4: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		Non è stato necessario aggiornare le procedure di contatto	
	<i>Criteri e tempi di erogazione</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		Il sito è aggiornato quotidianamente	
Efficacia	<i>Conformità</i>	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti n.20 questionari e il grado di soddisfazione è stato pari a 93,3%	
	<i>Affidabilità</i>	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti n.20 questionari e il grado di soddisfazione è stato pari a 93,3%	
	<i>Compiutezza</i>	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti n.20 questionari e il grado di soddisfazione è stato pari a 93,3%	

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 5: Toponomastica

Carta dei Servizi Culturali								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		$\frac{125}{125}$	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2		2		
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	Tempi medi di risposta delle richieste di certificazioni ed attestazioni relative alla numerazione civica ed alla toponomastica cittadina	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	20 giorni	30 giorni	25 giorni		Risulta rispettato lo Standard specifico ma non quello generale
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento		
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		nessun aggiornamento		
Efficacia	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		$\frac{141}{162}$	87%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
Servizio 6.b: Biblioteca Etnografica Siciliana "Giuseppe Pitre" (Servizi per: Informazioni bibliografiche, Consultazione e Riproduzioni)

Carta dei Servizi Culturali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso schede catalogo e sala lettura	l'apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, solo di mattina	95%	90%	100%	
		Apertura mattutina non pomeridiana	l'apertura al pubblico dal lunedì al venerdì solo di mattina	95%	90%	100%	
	<i>Accessibilità multicanale (web)</i>	Canali di accesso online: Libr@rsi	canali utilizzabili dall'utente per consultare il catalogo ed avere le informazioni bibliografiche 24/24	100%	95%	100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di risposta	<u>per le informazioni bibliografiche:</u> tempi brevissimi <u>per la consegna dei documenti:</u> entro 1 ora <u>per le riproduzioni,</u> su richiesta e previa autorizzazione: 3 gg.		95%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media dei tempi di risposta dei reclami	15 gg.	30 gg.	nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	5 gg.	7 gg.	5 gg.	
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	5 gg.	7 gg.	5 gg.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	5 gg.	7 gg.	5 gg.	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	5 gg.	7 gg.	nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	reclami accolti/richieste pervenute	10%	-	nessun reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	richieste concluse / richieste pervenute	100%		$\frac{164}{164} = 100\%$	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 1a. *Archivio Storico*: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni

Servizio 1b1. *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 1b2. *Manoscritti e Rari*: Informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale

Servizio 1c. *Biblioteche decentrate*: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno

Servizio 1d. *Biblioteca Etnografica Museo "Giuseppe Pitrè"*: Informazioni bibliografiche, consultazione e riproduzioni

Carta dei Servizi Culturali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		122,5/127	89%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	90%		96%		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente via web, fax o call center	5		5		
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a, 1b1, 1b2, 1c, 1d - Archivio, Biblioteca comunale, Biblioteche decentrate, Biblioteca Palazzo Tarallo: Informazioni	Tempo medio di erogazione del servizio	10 minuti	30 minuti	12 minuti		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a, 1b1, 1b2, 1c, 1d - Archivio, Biblioteca comunale, Biblioteche decentrate, Biblioteca Palazzo Tarallo: Consultazione	Tempo medio di erogazione del servizio	immediata in loco	entro 7 giorni dalla richiesta per ricerca a distanza	immediata in loco		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a- Archivio: Riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.	Tempo medio di erogazione del servizio	5 giorni	entro 7 giorni dalla richiesta	7 giorni		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a- Archivio: Acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni	nessun proget.		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1a- Archivio: Concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali	Tempo medio di erogazione del servizio	90 giorni	120 giorni	nessun concess.		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1.- Biblioteca comunale: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	1 giorno	3 giorni	immediata in loco		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	1 giorno	3 giorni	5 minuti		
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c.- Biblioteche decentrate: Prestito materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	15 minuti	5 minuti		
	Tempi medi di erogazione	Servizio 1c. - Biblioteche decentrate: Consultazione materiale presente in sede	Tempo medio di erogazione del servizio	tempestivo	5 minuti	tempestivo		



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 1a. *Archivio Storico*: Distribuzione e consultazione di documenti, ricerche archivistiche per singoli utenti e per eventi, riproduzioni

Servizio 1b1. *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 1b2. *Manoscritti e Rari*: Informazioni bibliografiche, servizio di riproduzione digitale

Servizio 1c. *Biblioteche decentrate*: Distribuzione, consultazione e prestito del patrimonio bibliografico moderno

Servizio 1d. *Biblioteca Etnografica Museo "Giuseppe Pitrè"*: Informazioni bibliografiche, consultazione e riproduzioni

Carta dei Servizi Culturali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b1. - Biblioteca comunale: Prestito inter bibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume	Tempo medio di erogazione del servizio	7 giorni	15 giorni	7 giorni		
	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Servizio 1b2.- Manoscritti e rari: Distribuzione e consultazione Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	5 minuti	10 minuti	immediata in loco		
	<i>Tempi medi di erogazione multicanale</i>	Servizio 1b2. - Manoscritti e rari: Riproduzione digitale di Manoscritti e Rari	Tempo medio di erogazione del servizio	40 giorni	60 giorni	40 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempo medio di risposta su reclamo	20 giorni	30 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	tempestivo		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	1 giorno		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	tempestivo	1 giorno	1 giorno		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	tempestivo	1 giorno	nessun aggiornamento effettuato		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	95%	100%	5904/5904	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	90%	100%	Nessun reclamo pervenuto		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	100%	Nessun reclamo pervenuto		Il valore reso non è coerente con lo standard programmato



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 2: Cantieri culturali della ZISA

Carta dei Servizi Culturali								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. Giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%		250/225	111%	
		apertura pomeridiana degli uffici	n. Giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. Giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		50/45	111%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare le richieste. Cartaceo, mail , fax.	3		3 cartaceo, mail, fax		
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	tempo medi di risposta della presentazione di richiesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5 gg.		
	<i>Tempi medi di risposta multicanale</i>	tempo medi di risposta della presentazione di richiesta spazi	media annuale dei tempi di risposta di tutte le istanze pervenute	5 giorni		5 gg.		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo previsto per legge	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni		30 gg		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del Servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5 gg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5 gg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità del servizio	pratiche evase conformemente alle norme di riferimento	90%		90/80	113%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza dei servizi erogati	n. di reclami accolti/n. Richieste pervenute	10%		nessun reclamo		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività dei servizi erogati	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. tot. di richieste pervenute	80%		90/80	113%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 3 Complesso Monumentale S. Maria dello Spasimo: Accoglienza - Erogazione delle informazioni - Sorveglianza e vigilanza - Gestione degli eventi e degli spettacoli

Carta dei Servizi Culturali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli spazi fruibili (chiesa, giardino ed ex ospedale)	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base normale	80%		184/184=100%	100%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	80%		100%		
	Accessibilità multicanale	Informazioni all'utente di tipo verbale, cartaceo e sul web		80%		100%		
Tempestività	Tempi medi di erogazione dei servizi	tempi medi di risposta alle richieste di informazioni	Informazioni all'utente/fruitori	5 minuti	10 minuti	5 minuti		
	Tempi medi di accesso multicanale	Immediata	Informazioni all'utente/fruitori	5 minuti	10 minuti	5 minuti		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web "www.comune.palermo.it" della tempistica programmata	Aggiornamento su web	80%		nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento questionario	80%		329293/400367	82%	
	Affidabilità	Prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento questionario	80%		329293/400367	82%	
	Compiutezza	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento questionario	80%		329293/400367	82%	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 4: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	utenti in genere	idoneità accesso	idoneità accesso esterno		SI	
		utenti con disabilità		possibilità di accesso per i disabili e parcheggio antistante al Museo		SI	
		ampio orario di apertura al pubblico	n. ore settimanali di apertura	almeno 50 ore dal martedì alla domenica		54 ORE DI APERTURA SETTIMANALE	
	<i>Accoglienza</i>	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna, facilità di accesso al Punto Informazione e Prenotazioni	segnaletica ed assistenza al pubblico	Nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Museo esposti all'esterno; pianta di orientamento esposti all'ingresso, segnalazione dei vari servizi, bookshop, bagni, ascensore e bar; presenza costante di un operatore, in orario di apertura al punto Informazioni e Prenotazioni (raggiungibile anche via telefono ed Internet)		100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Sussidi alla visita del Museo: disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli, dépliant); identificazione di ciascuna opera esposta	materiali di informazioni	Periodico aggiornamento della guida al Museo, guida breve e sussidi didattici; completezza dell'apparato didascalico, consultazioni multimediali con installazioni e visione interattiva di cd_rom; apertura dei bookshop con disponibilità dei volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video e gadget.		100%	
		visita guidata	accessibilità al servizio prenotazioni	Punto Prenotazioni raggiungibile anche via telefono e Internet negli orari di apertura del museo, disponibilità di guide in possesso delle necessaria competenza		100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di informazione al pubblico</i>	comunicato stampa per eventi	numero di giorni dalla data del comunicato stampa alla data dell'evento	minimo quattro giorni prima dell'evento		100%	Il valore reso non è coerente con lo standard programmato



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 4: Musei e Spazi Espositivi

Carta dei Servizi Culturali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
	<i>Tempi medi di erogazione multicanale</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento tempestivo delle news e delle altre pagine del sito	in tempo reale		Il sito è aggiornato quotidianamente	
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	telefono, sito del Museo e news	Incremento delle procedure di contatto	tempestivo		Non è stato necessario aggiornare le procedure di contatto	
	<i>Criteri e tempi di erogazione</i>	divulgazione mediante sito del Museo	Aggiornamento delle news e delle altre pagine del sito	tempestivo		Il sito è aggiornato quotidianamente	
Efficacia	<i>Conformità</i>	Erogazione dei servizi all'interno della struttura conformi alle procedure standard	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti 80 questionari e il grado di soddisfazione è stato pari a 92%	
	<i>Affidabilità</i>	prestazioni erogate corrispondenti e congruenti alle finalità stesse dei servizi	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti 80 questionari e il grado di soddisfazione è stato pari a 92%	
	<i>Compiutezza</i>	Prestazioni corrispondenti alle esigenze dell'utente/fruitori	Indice di gradimento rilevato con le customer	Customer satisfaction 80%		Sono stati distribuiti 80 questionari e il grado di soddisfazione è stato pari a 92 %	



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 5: Toponomastica

Carta dei Servizi Culturali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		127/127=100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	2		2 (cartaceo e posta elettronica)	
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	Tempi medi di risposta delle richieste di certificazioni ed attestazioni relative alla numerazione civica ed alla toponomastica cittadina	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	20 giorni	30 giorni	25 giorni	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento è stato necessario	
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento è stato necessario	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		nessun aggiornamento è stato necessario	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		nessun aggiornamento è stato necessario	
Efficacia	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste	90%		123/136=90%	







Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

pervenute



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

✚ **Standards di qualità monitorati => n. 74 nel 1° semestre e 77 nel 2° semestre**

✚ **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

1° semestre 2018:

dei 74 standards di qualità riferiti ai 6 Servizi descritti nella Carta:

- n. 74 sono stati rispettati (pari al 100%);

Infatti:

 Tutti gli standard risultano rispettati per i 6 servizi, tuttavia:

- con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di erogazione”** riferita al **servizio 1**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
- con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di risposta su reclamo”** riferita al **servizio 2**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
- con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di risposta”** riferita al **servizio 5**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

2° semestre 2018:

dei 77 standards di qualità riferiti ai 6 Servizi descritti nella Carta:

- n. 75 sono stati rispettati (pari al 97,40%); infatti:

 Tutti gli standard risultano rispettati per i 5 servizi, tuttavia:

- con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di risposta”** riferita al **servizio 5**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

 - con riferimento alla **“Efficacia –compiutezza”** riferita al **servizio 1**, il valore reso non è coerente con quello programmato

 - con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di informazione al pubblico”** riferita al **servizio 4**, il valore reso non è coerente con quello programmato.

