

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi**



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

Anno di riferimento 2013.

**Carta dei servizi del Servizio:
Cittadinanza delle Donne
e Culture delle differenze**

Indice

Rendicontazione.....	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013.....	5
Indagine condotta con il supporto del Servizio Qualità nel novembre 2013	5
3. Rendicontazione reclami – anno 2013.....	6
4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2013.....	6
Aggiornamento	7
1. Aggiornamento testo.....	7
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	7
Miglioramento.....	8
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014	8
A seguito dei suggerimento dell'utenza rilevati dall'indagine condotta con il supporto del Servizio Qualità nel novembre 2013 si intende riorganizzare lo spazio saletta "Saggistica" con l'obiettivo di ricavare un ulteriore spazio di lettura/consultazione con particolare attenzione a mamme e bambini.....	8
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014.....	9

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013

In questa sezione si riportano gli standard presenti nella Carta dei servizi e per ciascuno di essi è indicato il risultato ottenuto, cioè il dato a consuntivo 2013 al fine di effettuare l'analisi degli eventuali scostamenti.

In caso di risultati diversi per difetto rispetto al valore atteso (scostamenti), vengono spiegate le ragioni ed indicati, ove possibile, i rimedi predisposti/programmati.

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	RISULTATI OTTENUTI
----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

SERVIZIO N.1 Servizio Gruppi Donne del Territorio – Attività Culturali

Tempestività	N° di risposte fornite oltre due giorni sul totale richieste utilizzo sala riunioni/sala gruppi	Scostamento minore del 5%	Il tempo medio di risposte fornite per richiesta utilizzo sala riunioni è stato di 1 giorno. Standard rispettato al 100%
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SERVIZIO N.2 Biblioteca di Genere

Accessibilità	N° ore settimanali di apertura al pubblico	Orario di 45 ore settimanali (escluso luglio e agosto)	Su 43 settimane monitorate (da gennaio a giugno e da settembre a dicembre) 36 hanno rispettato lo standard 36/43 83%
----------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA

Accessibilità	N° ore apertura al pubblico	9 ore/die dal	Su 43 settimane
----------------------	-----------------------------	---------------	-----------------

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

		lunedì al venerdì (escluso luglio e agosto in cui l'orario può subire delle riduzioni)	monitorate (da gennaio a giugno e da settembre a dicembre) 36 hanno rispettato lo standard. 83%
Tempestività	Tempo di attesa per ottenere il primo appuntamento	Minore di 8 giorni	Scostamento del 19% rispetto al valore atteso poiché si è verificato un aumento notevole di altri colloqui (di supporto psicologico, vedi catalogo prodotti) mentre gli spazi disponibili per fare i colloqui sono rimasti inalterati.
Affidabilità del servizio	Tempo di attesa per ricevere una risposta ai contatti o richieste	Entro le 48 ore successive alla richiesta	standard rispettato al 100% (1.800 contatti o richieste 2013)

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013

Il Servizio Biblioteca di Genere ha condotto in collaborazione con il Servizio Qualità un'indagine nel 2013 con somministrazioni di questionari all'utenza con rilevatore. (vedi pagina dedicata sul sito della qualità).

2. Rendicontazione reclami – anno 2013

Nell'anno 2013 non è pervenuto nessun reclamo.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2013

In questa sezione sono rendicontati i progetti di miglioramento avviati nel corso del 2013, specificandone gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti (ove possibile con dati oggettivi).

SERVIZIO N. 2 BIBLIOTECA DI GENERE

Gruppo di lettura (breve relazione Roberta)

Obiettivi:

Motivare la lettura e promuoverne l'abitudine.

Favorire la socializzazione delle partecipanti.

Imparare ad analizzare ciò che i libri ci dicono ed imparare a comunicarlo.

Verifica degli obiettivi:

Nel corso di un anno si è creato un gruppo stabile di lettura di circa 15 persone, che occasionalmente accoglie altre partecipanti. Gli incontri sono stati mensile e dagli incontri di lettura si sono create ulteriori occasioni di condivisioni, con la proposta, poi realizzata, di organizzare anche piccole conferenze di conoscenza di artiste, e di incontro con scrittrici di area locale.

Mamme tra le pagine

Obiettivi

Creare una rete di donne che vivevano l'esperienza della maternità.

Aprire la biblioteca ad una particolare utenza (mamme con bimbi da 0 a dodici mesi).

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Divulgare l'importanza della lettura ai bambini fin dai primi mesi di vita.

Verifica degli obiettivi.

Gli obiettivi sono stati raggiunti tanto che il gruppo delle mamme partecipanti alla prima edizione del progetto hanno chiesto di poter dare avvio ad una seconda edizione di "Mamme tra le pagine".

Non tutte le richieste d'iscrizione al corso si sono potute soddisfare visto il numero limitato dei posti, ogni gruppo era composto da circa dodici mamme.

Si è potuta verificare una affezione al servizio da parte delle partecipanti che hanno continuato a frequentare la Biblioteca anche dopo i laboratori

SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA

Avviato il progetto LIRA (eLaborare Insieme percorsi Antiviolenza) di durata biennale (2013-2014).

Obiettivo: implementare i dispositivi antiviolenza.

Risultati raggiunti:

- 1_realizzazione di atelier di arteterapia per donne utenti del Centro Antiviolenza
- 2_12 incontri a carattere giuridico legale con cadenza mensile aperti a tutta la cittadinanza
- 3_gruppo di autoaiuto per donne che hanno subito violenza
- 4_realizzati 2 corsi di difesa personale
- 5_3 incontri aperti alla cittadinanza su "Donne e Lavoro"
- 6_avviata ricerca follow-up su donne utenti del Centro Antiviolenza negli anni 2008-09-10
- 7_aperta una sede temporanea a Venezia per supporto psicologico (San Tomà).

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Nessun aggiornamento.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

In questa sezione sono indicate eventuali modifiche/integrazioni che sono intervenute nel corso del 2013 rispetto al servizio stesso e alle modalità di erogazione: aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori ecc.

SERVIZIO N.2 BIBLIOTECA DI GENERE

Servizio Biblioteca di Genere: nel 2013 si è conclusa la sperimentazione del punto prestito presso Biblioteca della Municipalità di Venezia Murano Burano a San Tomà a Venezia e il punto prestito è stato chiuso

SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA

modifica indicatori: viene tolto l'indicatore sulla Tempestività.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014

In questa sezione sono indicati gli eventuali progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014.

Il servizio Biblioteca di Genere ha in programma di sviluppare alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

I principali progetti che si intendono sviluppare sono:

1° PROGETTO: Realizzazione di un ulteriore spazio di lettura/consultazione

A seguito dei suggerimenti dell'utenza rilevati dall'indagine condotta nel novembre 2013 con il supporto del Servizio Qualità si intende riorganizzare lo spazio saletta "Saggistica" con l'obiettivo di ricavare un ulteriore spazio di lettura/consultazione con particolare attenzione a mamme e bambini.

2° PROGETTO Centro Antiviolenza

Progetto LIRA: sviluppo e conclusione nell'anno 2014.

1. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014

In questa sezione sono indicati gli standard di qualità che saranno migliorati nel corso dell'anno 2014 e che conseguentemente verranno riportati nella Carta dei servizi.

FATTORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD 2013 (Valore atteso)	STANDARD 2014 (Valore atteso)
SERVIZIO N.2 Biblioteca di Genere			
Accessibilità	N° ore settimanali di apertura al pubblico	Orario di 45 ore settimanali (escluso luglio e agosto)	Orario di 50 ore settimanali (escluso luglio e agosto)

Ampliamento dell'orario di apertura al pubblico anticipando di mezz'ora l'apertura mattutina e posticipando di mezz'ora la chiusura serale