

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2017
LUDOTECHE	Accessibilità	99% rispetto orario comunicato al pubblico (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)	100%
LUDOTECHE	Visitatori	≥ 1% utenti per ludoteca/stesso periodo anno precedente	4% (<i>Casina di Raffaello</i> : -43%; <i>Technotown</i> : +13%)
LUDOTECHE	Utenti web/ social	≥ 1% utenti/siti dello stesso periodo anno precedente	-11%
QUALITÀ	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente	0,006%
QUALITÀ	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	giudizio generale <i>Casina di Raffaello</i> bambini = media di 2,77 e adulti= media di 2,52; <i>Technotown</i> : ragazzi = media di 2,93