

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DIPARTIMENTO SPORT E POLITICHE GIOVANILI DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2017
INFORMAGIOVANI	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%
INFORMAGIOVANI	Utenti	≥ 1% utenti per sportello/stesso periodo anno precedente (da aprile 2018)	8.376 utenti*
INFORMAGIOVANI	Utenti web	≥ 1% utenti/sito web stesso periodo anno precedente	13%
QUALITÀ	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	0 reclami
QUALITÀ	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	giudizio generale <i>Informagiovani= 2,77</i>

* dato paragonabile solo da aprile 2018