

# INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DIPARTIMENTO ATTIVITÀ CULTURALI DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2016
<b>ACCOGLIENZA</b>	Presenza	100% presenza degli operatori secondo quanto indicato nel Contratto e accordi successivi	100%
<b>SERVIZIO TRASVERSALE</b>	Attività	100% realizzazione delle attività indicate dal Dipartimento	100%
<b>CONTACT CENTER 060608</b>	Utenti	≥ 1% utenti/stesso periodo anno precedente	1%
<b>SPAZI</b>	n. giorni di apertura	100% secondo quanto indicato nel Contratto e accordi successivi	100%
<b>SPAZI</b>	Utenti	≥ 1% utenti per spazio/ stesso periodo anno precedente	19%
<b>SPAZI</b>	Utenti web/ social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente	3%
<b>QUALITÀ</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale per spazio	medie giudizio generale <i>Archivio Storico Capitolino: 2,70; Casa della Memoria e della Storia: 2,06; Casa del Cinema: 2,47; Casa delle Letterature: 2,51</i>
<b>QUALITÀ</b>	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	-0,001%
EVENTI CICLICI	INDICATORE	STANDARD	2016
<b>EVENTI</b>	Partecipanti	≥ 1% utenti per evento /stesso periodo anno precedente	<i>Festival delle Letterature= +33%; Silvano Toti Globe Theatre= +22%</i>
<b>EVENTI</b>	Utenti web/social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente	29%
<b>EVENTI</b>	Utenti	≥ 1% fidelizzati per spazio/stesso periodo anno precedente	<i>Festival delle Letterature: +15%; Silvano Toti Globe Theatre: +1%</i>
<b>QUALITÀ</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale per evento	media generale <i>Festival delle Letterature=2,64; Globe Theatre: 2,65</i>
<b>QUALITÀ</b>	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	0,001%