

# INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ SISTEMA MUSEI IN COMUNE DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2015
<b>MUSEI ED EVENTI</b>	Utenti	≥ 1% utenti per spazio/stesso periodo anno precedente	-5%
<b>SITI WEB MIC</b>	Utenti web/social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente	14%
<b>QUALITÀ</b>	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio stesso periodo/stesso periodo anno precedente	490 reclami/segnalazioni (-19% rispetto al 2014)
<b>QUALITÀ</b>	Tempi trattamento Reclami	≥ 99% risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione	100% reclami trattati entro 30 gg (tempi medi di risposta= 4 giorni)
<b>MUSEI</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media esperienza complessiva <i>Sistema Musei in Comune</i> = 2,75
<b>N. 2 EVENTI CICLICI</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Musei in Musica</i> = 2,64
<b>EVENTI AZIENDALI</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Eventi aziendali SMC</i> = 2,86
<b>AUDIOGUIDA</b>	Affitto	≥ 1% n. audioguide affittate nel SMC rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente	-10%
<b>LIBRERIA</b>	Vendite	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori/stesso periodo anno precedente	-11%
<b>CAFFETTERIA</b>	Produzione	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori dei musei/stesso periodo anno precedente	n.d.
<b>PULIZIA</b>	Reclami	≤ 0,1% n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente	0,5%
<b>MANUTENZIONE</b>	Produzione	≥ 100% rispetto del programma concordato (indicando anche il numero di interventi eseguiti)	100% (n. 2420 interventi; -13% di interventi rispetto al 2014 poiché il budget a disposizione è diminuito del -27%)
<b>DIDATTICA</b>	Produzione	100% n. visite didattiche programmate dalla Sovrintendenza	100%
<b>DIDATTICA</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale studenti= 2,61; media giudizio generale insegnanti= 2,84
<b>MOSTRE</b>	Produzione	≥ 99% rispetto del programma concordato	100%
<b>MOSTRE</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	giudizio generale mostre= 2,60 media ponderata