

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

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2017
MUSEI ED EVENTI	Utenti	≥ 1% utenti per spazio/ stesso periodo anno precedente	19%
SITI WEB MIC	Utenti web/social	≥ 1% utenti web/ stesso periodo anno precedente	12%
QUALITÀ	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio stesso periodo/ stesso periodo anno precedente	510 reclami/segnalazioni (+0,001% rispetto al 2016)
QUALITÀ	Tempi trattamento Reclami	≥ 99% risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione	100% reclami trattati entro 30 gg (tempi medi di risposta= 2 giorni)
MUSEI	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Sistema Musei in Comune</i> = 2,76
N. 2 EVENTI CICLICI	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Notte dei Musei</i> = 2,68; media giudizio generale <i>Musei in Musica</i> = 2,70
EVENTI AZIENDALI	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Eventi aziendali</i> = 2,82
VIDEOGUIDA/AUDIOGUIDA	Affitto	≥ 1% n. videoguide e audioguide affittate nel SMC rispetto n. visitatori/ stesso periodo anno precedente	-0,2%
LIBRERIA	Vendite	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori/ stesso periodo anno precedente	0,7%
CAFFETTERIA	Produzione	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori dei musei/ stesso periodo anno precedente	5% (dato parziale relativo alle caffetterie dei Musei Capitolini e del Museo Carlo Bilotti)
PULIZIA	Reclami	≤ 0,1% n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	0,0007%
MANUTENZIONE	Produzione	≥ 100% rispetto del programma concordato (indicando anche il numero di interventi eseguiti)	100% (n. 3352 interventi; +29% di interventi rispetto al 2016)
DIDATTICA	Produzione	100% n. visite didattiche programmate dalla Sovrintendenza	100%
DIDATTICA	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale studenti= 2,59; media giudizio generale insegnanti= 2,77
MOSTRE	Produzione	≥ 99% rispetto del programma concordato	100%
MOSTRE	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	giudizio generale mostre= 2,74 (media ponderata)