

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

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2015
MUSEI ED EVENTI	Utenti	≥ 1% utenti per spazio/stesso periodo anno precedente	-5%
SITI WEB MIC	Utenti web/social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente	14%
QUALITÀ	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio stesso periodo/stesso periodo anno precedente	490 reclami/segnalazioni (-19% rispetto al 2014)
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= 4 giorni)
MUSEI	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media esperienza complessiva <i>Sistema Musei in Comune</i> = 2,75
N. 2 EVENTI CICLICI	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Musei in Musica</i> = 2,64
EVENTI AZIENDALI	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Eventi aziendali SMC</i> = 2,86
AUDIOGUIDA	Affitto	≥ 1% n. audioguide affittate nel SMC rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente	-10%
LIBRERIA	Vendite	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori/stesso periodo anno precedente	-11%
CAFFETTERIA	Produzione	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori dei musei/stesso periodo anno precedente	n.d.
PULIZIA	Reclami	≤ 0,1% n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente	0,5%
MANUTENZIONE	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%)
DIDATTICA	Produzione	100% n. visite didattiche programmate dalla Sovrintendenza	100%
DIDATTICA	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale studenti= 2,61; media giudizio generale insegnanti= 2,84
MOSTRE	Produzione	≥ 99% rispetto del programma concordato	100%
MOSTRE	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	giudizio generale mostre= 2,60 media ponderata