

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

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2017
<b>MUSEI ED EVENTI</b>	Utenti	≥ 1% utenti per spazio/ stesso periodo anno precedente	19%
<b>SITI WEB MIC</b>	Utenti web/social	≥ 1% utenti web/ stesso periodo anno precedente	12%
<b>QUALITÀ</b>	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio stesso periodo/ stesso periodo anno precedente	510 reclami/segnalazioni (+0,001% rispetto al 2016)
<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= 2 giorni)
<b>MUSEI</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Sistema Musei in Comune</i> = 2,76
<b>N. 2 EVENTI CICLICI</b>	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
<b>EVENTI AZIENDALI</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Eventi aziendali</i> = 2,82
<b>VIDEOGUIDA/AUDIOGUIDA</b>	Affitto	≥ 1% n. videoguide e audioguide affittate nel SMC rispetto n. visitatori/ stesso periodo anno precedente	-0,2%
<b>LIBRERIA</b>	Vendite	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori/ stesso periodo anno precedente	0,7%
<b>CAFFETTERIA</b>	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)
<b>PULIZIA</b>	Reclami	≤ 0,1% n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	0,0007%
<b>MANUTENZIONE</b>	Produzione	≥ 100% rispetto del programma concordato (indicando anche il numero di interventi eseguiti)	100% (n. 3352 interventi; +29% di interventi rispetto al 2016)
<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= 2,59; media giudizio generale insegnanti= 2,77
<b>MOSTRE</b>	Produzione	≥ 99% rispetto del programma concordato	100%
<b>MOSTRE</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	giudizio generale mostre= 2,74 (media ponderata)