

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DIPARTIMENTO ATTIVITÀ CULTURALI DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2018
ACCOGLIENZA	Presenza	100% presenza degli operatori secondo quanto indicato nel Contratto e accordi successivi	100%
SERVIZIO TRASVERSALE	Attività	100% realizzazione delle attività indicate dal Dipartimento	100%
CONTACT CENTER 060608	Utenti	≥ 1% utenti/stesso periodo anno precedente	-8%
SPAZI	N. giorni di apertura	100% secondo quanto indicato nel Contratto e accordi successivi	100%
SPAZI	Utenti	≥ 1% utenti per spazio/stesso periodo anno precedente	6%
SPAZI	Utenti web/ social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente	-3%
QUALITÀ	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale per spazio	medie giudizio generale <i>Casa della Memoria e della Storia: 2,26;</i> <i>Casa del Cinema: 2,44</i>
QUALITÀ	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	0%
EVENTI CICLICI	INDICATORE	STANDARD	2018
EVENTI	Partecipanti	≥ 1% utenti per evento/stesso periodo anno precedente	nd*
EVENTI	Utenti web/social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente	70%
EVENTI	Utenti	≥ 1% fidelizzati per spazio/stesso periodo anno precedente	nd*
QUALITÀ	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale per evento	media giudizio generale <i>Festa della Musica: 2,34</i>
QUALITÀ	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	0 reclami

* dato disponibile solo per l'anno 2018