

# INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

## DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2018
LUDOTECHÉ	Accessibilità	99% rispetto orario comunicato al pubblico (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)	100%
LUDOTECHÉ	Visitatori	≥ 1% utenti per ludoteca/stesso periodo anno precedente	37% ( <i>Casina di Raffaello</i> : +132%; <i>Technotown</i> : +28%)
LUDOTECHÉ	Utenti web/ social	≥ 1% utenti/siti dello stesso periodo anno precedente	10% ( <i>Casina di Raffaello</i> : +86%; <i>Technotown</i> : -14%)
QUALITÀ	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	-0,004%
QUALITÀ	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	media giudizio generale <i>Casina di Raffaello</i> : bambini= 2,92 e adulti= 2,73; <i>Technotown</i> : ragazzi: 2,80