

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

| DIMENSIONE | INDICATORE | STANDARD | 2018 |
|------------------------------|--------------------------------|--|---|
| MUSEI ED EVENTI | Utenti | ≥ 1% utenti per spazio/ stesso periodo anno precedente | -17% (-10% se nel 2017 vengono tolti utenti <i>MACRO</i> e <i>MACRO Testaccio</i>) |
| SITI WEB MIC | Utenti web/social | ≥ 1% utenti web/ stesso periodo anno precedente | 3% |
| QUALITÀ | Reclami | ≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio stesso periodo/ stesso periodo anno precedente | 378 reclami/segnalazioni (-0,003% rispetto al 2017) |
| 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> = 2,77 |
| N. 2 EVENTI CICLICI | Indagini customer satisfaction | ≥ 2,20 media generale | media giudizio generale: <i>Notte dei Musei</i> =2,70; <i>Musei in Musica</i> = 2,67 |
| EVENTI AZIENDALI | Indagini customer satisfaction | ≥ 2,20 media generale | media giudizio generale <i>Eventi aziendali</i> = 2,88 |
| VIDEOGUIDA/AUDIOGUIDA | Affitto | ≥ 1% n. videoguide e audioguide affittate nel SMC rispetto n. visitatori/ stesso periodo anno precedente | 0,8% |
| LIBRERIA | Vendite | ≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori/ stesso periodo anno precedente | 0,3% |
| CAFFETTERIA | Produzione | ≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori dei musei/ stesso periodo anno precedente | 0,1% (dato relativo alle caffetterie dei <i>Musei Capitolini</i> e del <i>Museo Carlo Bilotti</i>) |
| PULIZIA | Reclami | ≤ 0,1% n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente | 0,0011% |
| MANUTENZIONE | Produzione | ≥ 100% rispetto del programma concordato (indicando anche il numero di interventi eseguiti) | 100% (n. 3138 interventi; -6% di interventi rispetto al 2017) |
| DIDATTICA | Produzione | 100% n. visite didattiche programmate dalla Sovrintendenza | 100% |
| DIDATTICA | Indagini customer satisfaction | ≥ 2,20 media generale | media giudizio generale studenti= 2,63; media giudizio generale insegnanti= 2,86 |
| MOSTRE | Produzione | ≥ 99% rispetto del programma concordato | 100% |
| MOSTRE | Indagini customer satisfaction | ≥ 2,20 media generale | giudizio generale mostre= 2,72 (media ponderata) |