

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ ATTIVITÀ E SPAZI CULTURALI DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2015
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	-14%
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	14%
SPAZI	Utenti web/ social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente	-8%
QUALITÀ	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale per spazio	medie giudizio generale <i>Archivio Storico Capitolino: 2,63; Casa della Memoria e della Storia: 2,21; Casa del Cinema: 2,53; Casa delle Letterature: 2,37</i>
QUALITÀ	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	-0,004%
EVENTI CICLICI	INDICATORE	STANDARD	2015
EVENTI	Partecipanti	≥ 1% utenti per evento /stesso periodo anno precedente	<i>Festival delle Letterature= -5%; Silvano Toti Globe Theatre= -6%</i>
EVENTI	Utenti web/social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente	-10%
EVENTI	Utenti	≥ 1% fidelizzati per spazio/stesso periodo anno precedente	<i>Festival delle Letterature: - 13%; Silvano Toti Globe Theatre: +5%</i>
QUALITÀ	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale per evento	media generale <i>Festival delle Letterature=2,49; Globe Theatre= 2,78</i>
QUALITÀ	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	2 reclami sul <i>Globe Theatre</i> (-0,003% rispetto al 2014)