

|  |
| --- |
| **RISULTATI DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI** |
| **Carta dei servizi Direzione Cultura e Turismo – Musei Civici**  **Anno 2013** |

| **SERVIZIO EROGATO** | **INDICATORE** | **VALORE**  **GARANTITO** | **VALORE**  **REALIZZATO** | **NOTE** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Visita libera dei Musei Civici: orario di apertura al pubblico delle strutture | Numero complessivo di ore di apertura settimanale delle strutture preventivato / numero complessivo ore di apertura settimanale negli orari in vigore al 31/12 | 100% | 93,91% | Le revisioni degli orari di apertura di alcune strutture attuate in corso d’anno si sono rese necessarie in un’ottica di efficienza a fronte delle verifiche effettuate con riferimento ai flussi dei visitatori. |
|  |  |  |  |  |
| Accoglienza : Informazioni al pubblico | Aggiornamento delle informazioni al pubblico | Tempo reale | 100% | Non risultano reclami da parte degli utenti nel corso dell’anno di riferimento |
| Accoglienza: assistenza al pubblico | Assistenza ai visitatori all’interno delle strutture da parte del personale che fornisce informazioni sui percorsi di visita e i servizi al Museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali | erogazione immediata | 100% | Non risultano reclami da parte degli utenti nel corso dell’anno di riferimento |
| Comunicazione on line: aggiornamento sito dei Musei [**www.museidigenova.it**](http://www.museidigenova.it) | Aggiornamento costante delle informazioni sul sito dei Musei civici | Tempo reale | 100% | Non risultano reclami fondati da parte degli utenti nel corso dell’anno di riferimento |
| Comunicazioni on line: servizio di newsletter | Rispetto della periodicità di invio della newsletter | Invio settimanale della newsletter | Percentuale di rispetto della tempistica preventivata:  92,30% | Data la diminuzione del numero delle iniziative in concomitanza con i periodi festivi, nel mese di agosto è stato effettuato 1 solo invio e nel mese di dicembre sono stati effettuati 3 invii |