



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei servizi Direzione Cultura e Turismo – Musei Civici Anno 2014

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%	99,15%	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%	Risulta n.1 reclamo da parte degli utenti . Museo Chiossone / oggetto: informazioni relative a Mostra in corso
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

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Comunicazione on line: aggiornamento sito dei Musei www.museidigenova.it	Aggiornamento costante delle informazioni sul sito dei Musei civici	Tempo reale	100%	Risulta n.1 reclamo da parte degli utenti Museo Chiossone / oggetto: informazioni relative a Mostra in corso
Comunicazioni on line: servizio di newsletter	Rispetto della periodicità di invio della newsletter	Invio settimanale della newsletter	Percentuale di rispetto della tempistica preventivata: 90%	Data l'assenza di iniziative in concomitanza con alcuni periodi festivi, non sono stati effettuati i 4 invii previsti nel mese di agosto e l'invio del giorno 24/4