

C) Servizi di Bookshop

OBIETTIVO

- Garanzia di alti livelli di copertura oraria
- Garanzia di un elevato livello di soddisfazione clienti

Prestazione	Descrizione della prestazione	
Servizio di Bookshop <i>Art. 117, comma 1, lett. d)</i> <i>D.Lgs. 42/2004</i>	<i>Gestione dei punti vendita e l'utilizzazione commerciale delle riproduzioni dei beni, canone annuo pari a 18% incassi, versamento trimestrale</i>	
Parametri	Indicatori	Standard
Accesso al Bookshop	Livello di copertura oraria	Dalle 9:00 alle 19:00, con ingresso entro 30 minuti dalla chiusura. Chiuso il mercoledì
Tipologia offerta	Prodotti editoriali legati alle Mostre temporanee	pluralità e aggiornamento prodotti
Tipologia offerta	Prodotti editoriali storico-artistici	pluralità e aggiornamento prodotti
Tipologia offerta	Merchandising	pluralità e aggiornamento prodotti
Fatturato	Totale ricavi da royalty	18% sul fatturato

Scheda Indicatori Standard qualità

D) Servizi di Mediazione culturale

OBIETTIVO

- Garanzia di alti livelli di copertura oraria
- Garanzia di un elevato livello di soddisfazione clienti
- Incremento della visibilità e notorietà del Museo presso le Scuole e l'utenza libera

Prestazione	Descrizione della prestazione	
Servizi di accoglienza Art. 117, comma 1, lett. e), D.Lgs. 42/2004	<i>D.1) Percorsi didattici destinati alle Scuole di ogni ordine e grado: progettazione e conduzione di almeno 1 attività dedicata</i>	
	<i>D.2) Percorsi didattici destinati all'utenza libera : progettazione e conduzione di almeno 1 attività dedicata</i>	
Parametri	Indicatori	Standard e strumenti verifica
Organizzazione	Personale qualificato addetto	2 Risorse/indagini customer satisfaction
Incremento della visibilità e notorietà del Museo per il pubblico privato	Gruppi max 25 persone dedicati al pubblico privato	Report a consuntivo
Incremento della visibilità e notorietà del Museo per il pubblico scolastico	Gruppi max 25 persone dedicati al pubblico scolastico di ogni ordine e grado	Report a consuntivo
Incremento visitatori	Incasso e biglietti omaggio	Report a consuntivo

E) Servizi di Organizzazione Mostre e Eventi

OBIETTIVO

- **Garanzia di alti livelli di progettazione e programmazione**
- **Garanzia di un elevato livello di soddisfazione clienti**
- **Incremento della visibilità e notorietà del Palazzo Medici Riccardi quale sede espositiva**

Prestazione	Descrizione della prestazione	
E) <i>Servizi di organizzazione di mostre e manifestazioni culturali, nonché di iniziative promozionali</i> <i>Art. 117, comma 1, lett. g),</i> <i>D.Lgs. 42/2004</i>	<i>E.1) Progettazione e organizzazione di mostre e di eventi culturali</i>	
	<i>E.2) Organizzazione della comunicazione e reportistica</i>	
Parametri	Indicatori	Standard e strumenti verifica
Accesso alla Mostra	Livello di copertura oraria	Dalle 9:00 alle 19:00, con ingresso entro 30 minuti dalla chiusura. Chiuso il mercoledì
Offerta culturale	realizzazione e/o progettazione annuale di mostre temporanee ed eventi culturali	almeno 2 mostre/eventi
Incremento della visibilità e notorietà del Palazzo Medici Riccardi quale sede espositiva	n. visitatori per evento culturale	Report a consuntivo
Livello soddisfazione utenti per tutti i servizi erogati	Analisi reclami	Report a consuntivo
Livello soddisfazione utenti per tutti i servizi erogati	Analisi customer satisfaction	Report a consuntivo
Incremento visitatori	Incasso e biglietti omaggio	Report a consuntivo