

A) Servizi di Biglietteria**OBIETTIVI**

- Garanzia di alti livelli di copertura oraria
- Garanzia di una buona accoglienza dei visitatori
- Adozione modalità organizzative finalizzate alla tempestività nell'erogazione del servizio
- Garanzia elevato livello di soddisfazione

Prestazione	Descrizione della prestazione	
Servizi di Biglietteria Art. 117, comma 3, D.Lgs. 42/2004	A.1) <i>Emissione e vendita dei titoli di accesso</i>	
	A.2) <i>Information desk, Prenotazioni visite guidate e laboratori didattici</i>	
Parametri	Indicatori	Standard o strumenti di verifica
Organizzazione	Personale addetto parlante italiano e inglese	2 postazioni/indagini customer satisfaction
Accesso al Museo	Livello di copertura oraria	Dalle 9:00 alle 19:00, con ingresso entro 30 minuti dalla chiusura. Chiuso il mercoledì
Servizio prenotazioni attività di mediazione culturale	Livello di copertura oraria	durante l'orario di apertura della biglietteria
Livelli di vendita	Titoli di accesso venduti	Report a consuntivo
Livelli di vendita	Firenze Card smarcate	Report a consuntivo
Livelli di vendita	Biglietti omaggio (in base ad accordi commerciali o Istituzionali diversi dalla Firenze Card)	Report a consuntivo
Livello di contatti utenza	Informazioni e prenotazioni	Report a consuntivo
Incremento visitatori	Incasso e biglietti omaggio	Report a consuntivo