

**2018\_ZL08****Sviluppo dei progetti di informatizzazione, promozione e automatizzazione delle attività dei Musei Civici Fiorentini anche attraverso azioni mirate di innovazione e comunicazione in sinergia con altri soggetti pubblici e privati**

Direzione	<b>CULTURA E SPORT</b>	Direttore	<b>FARSI GABRIELLA</b>	Classificazione	<b>DIREZIONALE</b>
Servizio	<b>MUSEI COMUNALI E ATTIVITA CULTURALI</b>	Dirigente	<b>PENNA SILVIA</b>	Tipologia	<b>SVILUPPO</b>

Collegato a

**INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.:** 2018\_IND\_STRATEG\_04 FIRENZE CITTA' DELLA CULTURA**OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.:** 2018\_04IS\_OB\_STR\_05 VALORIZZARE I MUSEI CIVICIPerformance **ORGANIZZATIVA****Descrizione  
dettagliata  
dell'obiettivo**

Al fine di consolidare lo sviluppo della biglietteria on line avviato nel corso del 2017, per l'anno in corso è necessario prevedere una serie di azioni finalizzate alla verifica del corretto funzionamento del sistema.

In collaborazione con la Direzione Sistemi Informativi e con Linea Comune (che ha realizzato la biglietteria on site e on line) sono pertanto programmati una serie di incontri tematici con gli uffici di riferimento (MUSE, P.O. Amministrativo Contabile Musei e P.O. Affari Generali Programmazione e Bilancio) sul perfezionamento dei vari moduli. I moduli si riferiscono al miglioramento delle performance del sito della biglietteria anche a livello di back-office. Sarà infatti collaudato il modulo riguardante la possibilità di fatturazione (per i soggetti esterni agenzie viaggi ad esempio) nonché consolidamento del "carrello unico" di acquisto riguardante sia il biglietto di ingresso che le attività culturali gestite da Muse.

Per quanto attiene l'aspetto inerente la comunicazione, gli uffici di riferimento, oltre ad essere coinvolti nello sviluppo della sezione dei siti tematici della nuova rete civica (di cui all'obiettivo inter direzionale dell'Ufficio del Sindaco) cureranno lo sviluppo della promozione degli eventi del Servizio Musei mediante newsletter. In collaborazione con MUSE, sarà inoltre avviata la sperimentazione di una nuova modalità di invio dei questionari di gradimento sui Musei civici (customer satisfaction) e sulla procedura di acquisto dei biglietti on line.

La nuova modalità di raccolta dei dati di indagine sul gradimento degli utenti sulla visita ai Musei Civici avverrà mediante un totem con un tablet. Attraverso una App dedicata il visitatore potrà lasciare il proprio gradimento o meno sulla visita e sulla eventuale fruizione delle attività culturali offerte da MUSE. Questa modalità che sarà sperimentata già da marzo 2018 potrà permettere di raccogliere i dati in modo più organizzato sostituendosi alla modalità cartacea.

**2018\_ZL08**
**Sviluppo dei progetti di informatizzazione, promozione e automatizzazione delle attività dei Musei Civici Fiorentini anche attraverso azioni mirate di innovazione e comunicazione in sinergia con altri soggetti pubblici e privati**
**GANTT**

**FASI**

Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Verifica andamento attività riguardanti i nuovi moduli della biglietteria on line in collaborazione con Linea Comune, MUSE e Uffici interni alla Direzione Cultura	60,00	01/01/2018	31/12/2018	GABUCCI ROBERTO - P.O.AMM.CONTABILE MUSEI	SERVIZIO MUSEI COM.E ATT.CULT.	
Studio per aggiornamento questionari customer satisfacion in collaborazione con MUSE e Opera Santa Maria Novella. Avvio sperimentazione nuova modalità di rilascio	40,00	01/03/2018	31/12/2018	MAGHERINI ALIDA P.O. AFF. GEN. BILANCIO E PROGRAMM	DIREZIONE CULTURA E SPORT	

**INDICATORI**

Descrizione	Tipo	Valore Atteso
Produzione questionari da inserire nell'applicazione on line elaborati nelle quattro lingue	RISULTATO	4
Aggiornamento questionario customer satisfacion - rispetto dei tempi	RISULTATO	31/03/2018
Collaudo nuovi moduli biglietteria on line - rispetto dei tempi	RISULTATO	30/09/2018