

APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI PER LA COMUNICAZIONE ALL'UTENZA Tabelle degli indicatori e dei Valori programmati per Servizio

Sito web

Tabella - Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore progr.
Portale web	Modalità di accesso	Stabilità e disponibilità della connessione ai server	Ore giorno di funzionamento attivo/24 h	>95%
	Tempi di risposta	Tempo tra richiesta di informazioni e invio della risposta	Giorno di invio risposta /Giorno di ricezione richiesta	>95%
	Trasparenza del servizio erogato	Numero informazioni aggiornate rispetto al numero informazioni presenti	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza/Numero di informazioni presenti	>80%
	Efficacia del servizio	Numero di funzionalità presenti rispetto riscontri negativi da parte dell'utenza,	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza/Numero di funzionalità presenti	>80%

Accesso aperto ai dati della ricerca

Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore progr.	Valore effettivo
Accesso aperto ai dati della ricerca	Modalità di accesso	50% dei dati aperti / n. totale pubblicazioni	n. dati aperti pubblicati/totale pubblicazioni Isfol editore*	>50%	60% dei dati pubblicati
	Tempi di risposta	entro 15 gg. dalla pubblicazione della ricerca	Giorno di pubblicazione dato/giorno di pubblicazione/richiesta	<80%	70% dei dataset pubblicati entro 15 gg**
	Trasparenza del servizio erogato	90% di licenze IODL applicate	n. licenze IODL applicate ai dati/n. licenze attribuite	>90%	100% licenze IODL applicate
	Efficacia del servizio	Maggiore di 50% del numero di accessi rispetto anno precedente	n. accessi pagina web anno/n. accessi su anno precedente	>50%	< 100% accessi alla sezione

*: per pubblicazioni si intende il totale delle pubblicazioni contenenti dataset (Rapporti istituzionali + Indagini pubblicate in Highlights)

** : stima basata sul confronto tra il mese di pubblicazione della ricerca e il mese di pubblicazione del dataset in Isfol OA

Multimedia e Social network

Tabella - Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore progr.
Social network e Informazione multimediale	Modalità di accesso	Numero richieste informazioni/richieste di approfondimento dei contenuti pubblicati sui vari canali	Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale	>95%
	Tempi di risposta	Tempo tra richiesta di informazioni e invio della risposta entro 48 ore	Giorno di invio risposta / Giorno di ricezione richiesta	>90%
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg	Numero giorni necessari per aggiornare i contenuti	>80%
	Efficacia del servizio	Risoluzione delle comunicazioni evase, senza ulteriori adempimenti al 95% del totale	Numero comunicazioni evase/ Numero totale di comunicazioni	>95%

CDS - Centro di documentazione specializzato

Tabella - Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore progr.	Valore effettivo
Reference, orientamento e accesso a reti	Modalità di accesso	Disponibilità del servizio di reference tramite frontdesk, telefono, posta, email, canale Skype al 95% orario totale	Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale	>95%	100%
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione	Giorno di invio risposta / Giorno di ricezione richiesta	>95%	98%
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore	Numero giorni necessari sito web	>80%	100%
	Efficacia del servizio	Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa al 95% delle richieste	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni	>95%	98%

Biblioteca

Tabella - Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore progr.	Valore effettivo
Prestito consultazioni e diffusione pubblicazioni	Modalità di accesso	Disponibilità del servizio tramite frontdesk, telefono, fax, posta, email al 95% orario totale	Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale	>95%	100%
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione	Giorno di invio risposta / Giorno di ricezione richiesta	>95%	98%
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore	Numero giorni necessari sito web	>80%	100%
	Efficacia del servizio	Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa al 95% delle richieste	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni	>95%	98%

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tabella - Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore progr.
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Modalità di accesso	Numero richieste evase multicanale maggiore del 95%	Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale	>95%
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 24 ore dalla ricezione	Giorno di invio risposta / Giorno di ricezione richiesta	95%
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg	Numero giorni necessari sito web	>80%
	Efficacia del servizio	Risoluzione delle comunicazioni evase, senza ulteriori adempimenti al 95% del totale	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni	>95%