

# **MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

**Tabelle degli indicatori, dei valori programmati ed effettivi**

**Anno 2017**



## Sito web

**Tabella n.1 – Standard di qualità del servizio**

<b>SERVIZIO</b>	<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Formula indicatori</b>	<b>Valore programmato</b>	<b>Valore effettivo</b>
<b>Sito web</b>	Modalità di accesso	Stabilità e disponibilità della connessione ai server	Ore giorno di funzionamento attivo/24 h	<b>&gt;95%</b>	<b>99%</b>
	Tempi di risposta	Tempo tra richiesta di informazioni e invio alla risposta	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste	<b>&gt;95%</b>	<b>98%</b>
	Trasparenza del servizio erogato	Numero di informazioni aggiornate rispetto al numero informazioni presenti	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<b>&lt;10%</b>	<b>1%</b>
	Efficacia del servizio	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza rispetto alle funzionalità presenti	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di funzionalità presenti	<b>&lt;5%</b>	<b>1%</b>



## Accesso aperto ai dati della ricerca

Tabella n.2 – Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore programmato	Valore effettivo
<b>Accesso aperto ai dati della ricerca</b>	Modalità di accesso	50% dei dati aperti / n. totale pubblicazioni	Numero dati aperti pubblicati / Totale pubblicazioni Inapp*	<b>&gt;50%</b>	<b>66%</b>
	Tempi di risposta	Entro 15 gg dalla pubblicazione della ricerca	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste**	<b>&gt;60%</b>	<b>75%</b>
	Trasparenza del servizio erogato	90% di licenze IODL applicate	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<b>&lt;10%</b>	<b>0%</b>
	Efficacia del servizio	Maggiore di 50% del numero di accessi rispetto anno precedente	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di funzionalità presenti	<b>&lt;10%</b>	<b>0%</b>

\* Per pubblicazioni si intende il totale delle pubblicazioni contenenti dataset

\*\* stima basata sul confronto tra il mese di pubblicazione della ricerca e il mese di pubblicazione del dataset OA di Istituto



## Multimedia e social network

Tabella n.3 – Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore programmato	Valore effettivo
<b>Social network e informazione multimediale</b>	Modalità di accesso	Numero richieste informazioni / Richieste di approfondimento dei contenuti pubblicati sui vari canali	Ore giorno di funzionamento attivo/24 h	<b>&gt;95%</b>	<b>100%</b>
	Tempi di risposta	Tempo tra richiesta di informazioni e invio della risposta entro 48 ore	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste	<b>&gt;90%</b>	<b>92%</b>
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<b>&lt;20%</b>	<b>3%</b>
	Efficacia del servizio	Risoluzione delle comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti al 95% del totale	Numero comunicazioni evase / Numero totale di comunicazioni	<b>&gt;95%</b>	<b>100%</b>



## CDS – Centro di Documentazione Specializzato

Tabella n.4 – Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore programmato	Valore effettivo
<b>Reference, orientamento e accesso a reti</b>	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	<b>&gt;95%</b>	<b>100%</b>
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste	<b>&gt;90%</b>	<b>95%</b>
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<b>&lt;20%</b>	<b>0%</b>
	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	<b>&gt;95%</b>	<b>98%</b>



## Biblioteca

**Tabella n.5 – Standard di qualità del servizio**

<b>SERVIZIO</b>	<b>Dimensioni della qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Formula indicatori</b>	<b>Valore programmato</b>	<b>Valore effettivo</b>
<b>Prestito consultazione e diffusione pubblicazioni</b>	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	<b>&gt;95%</b>	<b>100%</b>
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste	<b>&gt;95%</b>	<b>98%</b>
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<b>&lt;20%</b>	<b>0%</b>
	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	<b>&gt;95%</b>	<b>98%</b>



## URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tabella n.6 – Standard di qualità del servizio

SERVIZIO	Dimensioni della qualità	Standard di qualità	Formula indicatori	Valore programmato	Valore effettivo
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>	Modalità di accesso	Numero richieste evase multicanale maggiore del 95%	Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale	<b>&gt;95%</b>	<b>100%</b>
	Tempi di risposta	Richieste evase entro 24 ore dalla ricezione	Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste	<b>&gt;95%</b>	<b>99%</b>
	Trasparenza del servizio erogato	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti	<b>&lt;20%</b>	<b>4%</b>
	Efficacia del servizio	Risoluzione delle comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti al 95% del totale	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni	<b>&gt;95%</b>	<b>98%</b>