



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO

*Carta dei Servizi*

Direzione Performance, Assicurazione  
qualità, Valutazione e Politiche di Open  
Science



*Sportello di orientamento all'utenza*

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Descrizione</i>            | Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività della Direzione  |
| <i>Destinatari</i>            | Utenti istituzionali, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni   |
| <i>Modalità di erogazione</i> | Via e-mail scrivendo a <a href="mailto:sportello.paqv@unimi.it">sportello.paqv@unimi.it</a><br>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli<br><br>Invio di richieste agli utenti finali del servizio   |
| <i>Contatti</i>               | Sportello Direzione Performance, Assicurazione qualità, valutazione e politiche di Open Science<br>email <a href="mailto:sportello.paqv@unimi.it">sportello.paqv@unimi.it</a>   |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i>  | <p><b>Accessibilità</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Canali disponibili per accesso al servizio (mail)<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero e tipologia canali di Accessibilità<br/><b>Valore programmato:</b><br/>1</p> <p><b>Tempestività</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio<br/><b>Valore programmato:</b><br/>Da 20 a 25 accessi mensili</p> <p><b>Trasparenza</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web<br/><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Efficacia</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail<br/><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Continuità</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio</p> |

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | <p><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Efficienza</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Numero pratiche completate nel periodo di riferimento<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate<br/><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> |
| <i>Link utili</i> | <a href="http://work.unimi.it/aree_protette/123151.htm">work.unimi.it/aree_protette/123151.htm</a>   |

### *Supporto al ciclo della Performance*

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Descrizione</i>            | <p>Supporta la definizione e gestione del ciclo della performance e relativi adempimenti (monitoraggio, relazione, sistema di Misurazione e Valutazione, Piano Integrato) e al monitoraggio degli obiettivi strategici del Piano Strategico.</p> <p>Organizza e coordina le attività di rilevazione della Customer Satisfaction</p> <p>Assicura supporto al Progetto Good Practice MIP Politecnico di Milano in sinergia con la Direzione Risorse umane.</p> <p>Si occupa di Bilancio di genere, con supporto alla definizione e coordinamento delle attività.</p>  |
| <i>Destinatari</i>            | Utenti interni, Esterni   |
| <i>Modalità di erogazione</i> | Via e-mail casella <a href="mailto:performance@unimi.it">performance@unimi.it</a><br>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli   |
| <i>Contatti</i>               | <b>Ufficio Performance - Resp. Interna Ufficio</b><br>tel. 02 503 12991<br>email <a href="mailto:performance@unimi.it">performance@unimi.it</a>   |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i>  | <p><b>Accessibilità</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono)<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero e tipologia canali di <b>Accessibilità</b><br/><b>Valore programmato:</b><br/>2 canali (mail, telefono)</p> <p><b>Tempestività</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Frequenza di erogazione del servizio<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio<br/><b>Valore programmato:</b><br/>5 giorni</p> <p><b>Trasparenza</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web e di siti esterni<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero medio delle revisioni della sezione dedicata del sito web e di siti esterni<br/><b>Valore programmato:</b></p> |

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | <p>5 revisioni su siti esterni di Amministrazione pubblica e Dipartimento della funzione pubblica</p> <p><b>Efficacia</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Dati statistici sull'attività svolta<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate<br/><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Continuità</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio<br/><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Efficienza</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Numero di personale impegnato nell'attività<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero di personale impegnato<br/><b>Valore programmato:</b><br/>2</p> |
| <i>Link utili</i> | <a href="http://unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance">unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance</a>  |

#### **Supporto Nucleo di Valutazione**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Descrizione</i>            | <p>Supporto alle attività del Nucleo di Valutazione (NdV), anche con funzioni di Segreteria, predisporre e coadiuvare la stesura delle relazioni annuali: al Bilancio unico di esercizio sulle opinioni degli studenti</p> <p>"AVA" - Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accredimento sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, Trasparenza e integrità dei controlli interni)</p> <p>Stesura del parere sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) e organizzazione e verbalizzazione delle audizioni dei corsi di studio e dei dipartimenti.</p> <p>Assicura il supporto alla verifica della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui all'art. 23, c. 1 della L. 240/2010</p> <p>Supporta le attività previste nell'ambito dell'accredimento dei corsi di studio e dei corsi di dottorato</p> |
| <i>Destinatari</i>            | Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni  |
| <i>Modalità di erogazione</i> | Via mail scrivendo a <a href="mailto:staff.ndv@unimi.it">staff.ndv@unimi.it</a><br>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio   |
| <i>Contatti</i>               | <b>Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione</b> - Resp. Interno Ufficio<br>tel. 02 503 12988<br>email <a href="mailto:staff.ndv@unimi.it">staff.ndv@unimi.it</a>  |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i>  | <b>Accessibilità</b><br><b>Indicatore:</b>  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
|                          | <p>Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono)<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Numero e tipologia canali di <b>Accessibilità</b><br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         2 canali (mail, telefono)</p> <p><b>Tempestività</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Frequenza di erogazione del servizio<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         5 giorni</p> <p><b>Trasparenza</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Numero medio delle revisioni della sezione dedicata del sito web<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         20</p> <p><b>Efficacia</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Dati statistici sull'attività svolta<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         100%</p> <p><b>Continuità</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         &gt;90%</p> <p><b>Efficienza</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Numero di personale impegnato nell'attività<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Numero di personale impegnato<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         3</p> |
| <p><i>Link utili</i></p> | <p>Pagina informativa sul Nucleo di Valutazione:<br/> <a href="https://unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/nucleo-di-valutazione">unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/nucleo-di-valutazione</a></p> <p>Relazioni del Nucleo di Valutazione:<br/> <a href="https://unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/controlli-e-rilievi-sullamministrazione/organismi-indipendenti-di-valutazione-nuclei-di-valutazione-o-altri-organismi-con-funzioni-analoghe#parid-11364">unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/controlli-e-rilievi-sullamministrazione/organismi-indipendenti-di-valutazione-nuclei-di-valutazione-o-altri-organismi-con-funzioni-analoghe#parid-11364</a></p>  |

*Gestione del Sistema di rilevazione opinioni studenti*

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <i>Descrizione</i>            | <p>Supervisiona e coordina il Sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti<br/>         Monitora lo svolgimento della rilevazione e ne ottimizza il funzionamento in collaborazione con la Direzione ITC.<br/>         Supporta gli uffici Segreteria di Facoltà (Se.Fa) nella diagnostica dei problemi segnalati dagli studenti e risponde direttamente a quelli segnalati dai docenti<br/>         Predispone la reportistica per i docenti, i colleghi didattici, le commissioni paritetiche docenti-studenti e i direttori di dipartimento e dà supporto al Nucleo di Valutazione per la rendicontazione della relazione annuale sui risultati della rilevazione<br/>         Pubblica i risultati</p>   |
| <i>Destinatari</i>            | Utenti interni, Altri atenei, Esterni  |
| <i>Modalità di erogazione</i> | Via e-mail scrivendo a <a href="mailto:valutazione.didattica@unimi.it">valutazione.didattica@unimi.it</a><br>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio   |
| <i>Contatti</i>               | <b>Ufficio Indagini e reporting</b> - resp. Interna Ufficio<br>tel. 02 503 12992<br>email <a href="mailto:valutazione.didattica@unimi.it">valutazione.didattica@unimi.it</a>   |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i>  | <p><b>Accessibilità</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono)<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Numero e tipologia canali di <b>Accessibilità</b><br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         2 canali (mail, telefono)</p> <p><b>Tempestività</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Frequenza di erogazione del servizio<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         5 giorni</p> <p><b>Trasparenza</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica)<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Indicazione modalità diffusione<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         Pagine Web CdS - Guida utente on line</p> <p><b>Efficacia</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>         Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>         100%</p> <p><b>Continuità</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>         Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> |

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | <p><b>Unità di misura:</b><br/>Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio<br/><b>Valore programmato:</b><br/>&gt;90%</p> <p><b>Efficienza</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Numero pratiche completate nel periodo di riferimento<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento<br/><b>Valore programmato:</b><br/>&gt;90%</p> |
| <i>Link utili</i> | <a href="https://unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio/rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti">unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio/rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti</a>  |

| <i>Reportistica direzionale</i> |   |
|---------------------------------|---|
| <i>Descrizione</i>              | <p>Conduce studi statistici ed elaborazioni su tematiche di interesse per la Direzione Generale o per i Rettori e i Prorettori</p> <p>Produce reportistica a supporto delle attività di Assicurazione della Qualità per i diversi attori del sistema AQ di Ateneo (NdV, POA) relative in particolare a carriere degli studenti, indicatori ANVUR, indagini Almalaurea.</p>  |
| <i>Destinatari</i>              | Utenti interni  |
| <i>Modalità di erogazione</i>   | <p>Via e-mail scrivendo a <a href="mailto:IndaginiReporting@unimi.it">IndaginiReporting@unimi.it</a></p> <p>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio</p>  |
| <i>Contatti</i>                 | <p><b>Ufficio Indagini e reporting - Resp. Interna Ufficio</b><br/>tel. 02 503 12992<br/>email <a href="mailto:IndaginiReporting@unimi.it">IndaginiReporting@unimi.it</a></p>   |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i>    | <p><b>Accessibilità</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono)<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero e tipologia canali di <b>Accessibilità</b><br/><b>Valore programmato:</b><br/>2 canali (mail, telefono)</p> <p><b>Tempestività</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio<br/><b>Valore programmato:</b><br/>Da 20 a 25 accessi mensili</p> <p><b>Trasparenza</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Modalità di diffusione delle informazioni (Organi e uffici interni di Ateneo)<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Indicazione modalità diffusione<br/><b>Valore programmato:</b><br/>Comunicazioni (Organi e uffici interni di Ateneo)</p> |

|   |
|---|
| <p><b>Efficacia</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>           Dati statistici sull'attività svolta<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>           Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>           &gt;90%</p> <p><b>Continuità</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>           Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>           Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>           &gt;90%</p> <p><b>Efficienza</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>           Numero pratiche completate nel periodo di riferimento<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>           Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>           &gt;90%</p> |
|---|

*Gestione delle procedure relative al Sistema Assicurazione della Qualità di Ateneo (AVA)*

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Descrizione</i>            | Gestisce e pianifica, oltre a coordinare le azioni promosse dal Presidio di Qualità di Ateneo<br>Raccoglie e analizza i dati relativi ai monitoraggi delle attività di Assicurazione della Qualità, fornendo supporto ai referenti di Assicurazione della Qualità sia dei Corsi di Studio che dei Dipartimenti.   |
| <i>Destinatari</i>            | Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni  |
| <i>Modalità di erogazione</i> | Via e-mail scrivendo a:<br><a href="mailto:presidio.qualita@unimi.it">presidio.qualita@unimi.it</a> : se l'istanza sia diretta al Presidente del Presidio;<br><a href="mailto:staff.pqa@unimi.it">staff.pqa@unimi.it</a> : per istanze dirette all'ufficio di supporto.<br>Viene assicurato un riscontro immediato e una presa incarico della richiesta alla quale si dà seguito direttamente, o facendo da tramite con l'ufficio e/o organo di competenza.<br>La comunicazione delle attività promosse viene assicurata tramite liste di distribuzione, avvisi sul portale web nelle pagine dedicate all'Assicurazione della Qualità, sui canali social di Ateneo. |
| <i>Contatti</i>               | Ufficio di Supporto al sistema di Assicurazione della Qualità d'Ateneo<br>tel. 02 503 12992<br><a href="mailto:staff.pqa@unimi.it">staff.pqa@unimi.it</a>   |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i>  | <b>Accessibilità</b><br><b>Indicatore:</b><br>Numero di personale operante nel servizio<br><b>Unità di misura:</b><br>Numero mensile delle persone operanti nel servizio<br><b>Valore programmato:</b><br>4   |
|                               | <b>Tempestività</b>   |



|   |   |
|---|---|
| <p><b>Indicatore:</b><br/>Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p><b>Unità di misura:</b><br/>Riscontri, con indicazione tempistica di risoluzione</p> <p><b>Valore programmato:</b><br/>Riscontro entro 1 gg lavorativo da data contatto per la totalità delle richieste - 500 riscontri entro 1g</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b><br/>Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web</p> <p><b>Unità di misura:</b><br/>Numero medio mensile delle revisioni della sezione dedicata del sito web</p> <p><b>Valore programmato:</b><br/>15 revisioni</p> <p><b>Efficacia</b></p> <p><b>Indicatore:</b><br/>Dati statistici sull'attività svolta</p> <p><b>Unità di misura:</b><br/>Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate</p> <p><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Continuità</b></p> <p><b>Indicatore:</b><br/>Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b><br/>Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b><br/>Numero pratiche completate nel periodo di riferimento</p> <p><b>Unità di misura:</b><br/>Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p><b>Valore programmato:</b><br/>&gt;98%</p> |   |
| <i>Link utili</i>   | <a href="https://unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita">unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita</a> |

#### *Gestione e monitoraggio dei progetti e dei dati della ricerca*

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Descrizione</i>            | Supporta le attività connesse al research data management, alla implementazione della policy sui FAIR data e la compilazione dei data management plan per i progetti internazionali e nazionali   |
| <i>Destinatari</i>            | Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni  |
| <i>Modalità di erogazione</i> | Via e-mail scrivendo a <a href="mailto:dataverse@unimi.it">dataverse@unimi.it</a> per informazioni su Applicativo dataverse, numero di DMP supportati; numero di dataverse caricati sulla piattaforma.<br>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio. |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <i>Contatti</i>              | Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp. Interna Ufficio<br>tel. 02 503 12945<br>email <a href="mailto:dataverse@unimi.it">dataverse@unimi.it</a>   |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i> | <p><b>Accessibilità</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>           Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono)<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>           Numero e tipologia canali di Accessibilità<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>           2 (mail, telefono)</p> <p><b>Tempestività</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>           Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>           Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>           Da 20 a 25 accessi mensili</p> <p><b>Trasparenza</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>           Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>           Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>           100%</p> <p><b>Efficacia</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>           Numero di Dataverse aperti<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>           Numero di dataverse aperti e gestiti nell'anno<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>           30</p> <p><b>Continuità</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>           Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>           Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>           100%</p> <p><b>Efficienza</b><br/> <b>Indicatore:</b><br/>           Numero pratiche completate nel periodo di riferimento<br/> <b>Unità di misura:</b><br/>           Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento<br/> <b>Valore programmato:</b><br/>           100%</p> |
| <i>Link utili</i>            | <a href="https://www.unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca">https://www.unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca</a>   |

| <i>Open Science</i>           |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Descrizione</i>            | Supporto alle attività connesse all'Open Science e al coordinamento della relativa Commissione scientifica.<br>Organizza la formazione sulle tematiche di Open Science e sull'uso degli indicatori bibliometrici e degli strumenti di business intelligence dell'archivio istituzionale e della piattaforma integrata SciVal, sia a livello di dipartimenti che di gruppi o di singoli<br>Redige la Relazione annuale su open science, con i risultati relativi a APC, open access green, open access diamond, fair data.   |
| <i>Destinatari</i>            | Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni   |
| <i>Modalità di erogazione</i> | Via e-mail scrivendo a <a href="mailto:riviste@unimi.it">riviste@unimi.it</a> .<br>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.  |
| <i>Contatti</i>               | <b>Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp. Interna Ufficio</b><br>tel. 02 503 12945<br>email <a href="mailto:riviste@unimi.it">riviste@unimi.it</a>  |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i>  | <p><b>Accessibilità</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Canali disponibili per accesso al servizio (mail, telefono)<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero e tipologia canali di Accessibilità<br/><b>Valore programmato:</b><br/>2 canali (mail, telefono)</p> <p><b>Tempestività</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio<br/><b>Valore programmato:</b><br/>Da 20 a 25 accessi mensili</p> <p><b>Trasparenza</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web<br/><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Efficacia</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Dati statistici sull'attività svolta<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero Relazioni Annuali<br/><b>Valore programmato:</b><br/>3</p> <p><b>Continuità</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio</p> |

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | <p><b>Unità di misura:</b><br/>Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b><br/>Numero pratiche completate nel periodo di riferimento</p> <p><b>Unità di misura:</b><br/>Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento</p> <p><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> |
| <i>Link utili</i> | <a href="https://www.unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta">https://www.unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta</a>  |

*Iris/Air*

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Descrizione</i>            | <p>Supporto alle attività connesse al repertorio delle pubblicazioni scientifiche dell'Ateneo e alla costruzione dell'anagrafe della ricerca dell'Università</p> <p>Supporto a tutte le attività di valutazione della ricerca sia a livello nazionale che a livello locale</p> <p>Analisi quantitativa e qualitativa su produzione e produttività dei dipartimenti e dei singoli</p> <p>Si occupa dell'assicurazione della qualità dei dati sulla ricerca</p>   |
| <i>Destinatari</i>            | Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni   |
| <i>Modalità di erogazione</i> | <p>Via email scrivendo a:<br/><a href="mailto:air@unimi.it">air@unimi.it</a> (per richiesta informazioni AIR)<br/><a href="mailto:sur.help@unimi.it">sur.help@unimi.it</a> (per richiesta informazioni IRIS)</p> <p>Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori dettagli.</p> <p>Invio di richieste agli utenti finali del servizio</p>   |
| <i>Contatti</i>               | <p><b>Ufficio Qualità dei dati della Ricerca - Resp. Interna Ufficio</b><br/>tel. 02 503 12945<br/>email <a href="mailto:air@unimi.it">air@unimi.it</a> - <a href="mailto:sur.help@unimi.it">sur.help@unimi.it</a></p>  |
| <i>Dimensioni/Indicatori</i>  | <p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b><br/>Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello online</p> <p><b>Unità di misura:</b><br/>Numero giorni settimanali-mensili apertura sportello online /giorni</p> <p><b>Valore programmato:</b><br/>5 giorni settimanali su 5 settimanali lavorativi (100%)</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b><br/>Tempo medio di erogazione della risposta</p> <p><b>Unità di misura:</b><br/>Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta/su totale richieste pervenute</p> <p><b>Valore programmato:</b><br/>1 giorno</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b><br/>Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica)</p> <p><b>Unità di misura:</b></p> |

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | <p>Indicazione modalità diffusione<br/><b>Valore programmato:</b><br/>Pagina Web dedicata - Guida utente on line</p> <p><b>Efficacia</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa.<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni<br/><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Continuità</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero di giorni lavorativi annui di fruibilità del servizio<br/><b>Valore programmato:</b><br/>100%</p> <p><b>Efficienza</b><br/><b>Indicatore:</b><br/>Numero di personale impegnato nell'attività<br/><b>Unità di misura:</b><br/>Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio<br/><b>Valore programmato:</b><br/>4,5</p> |
| <i>Link utili</i> | <a href="https://www.unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/larchivio-della-ricerca-air/iris">https://www.unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/larchivio-della-ricerca-air/iris</a>   |