



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



**Università  
degli Studi di  
Milano**

**Carta dei servizi 2022**



### *Sportello di orientamento all'utenza*

<b>Descrizione</b>	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività della Direzione
<b>Destinatari</b>	Utenti istituzionali, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
<b>Modalità di erogazione</b>	Via e-mail scrivendo a <a href="mailto:sportello.paqv@unimi.it">sportello.paqv@unimi.it</a> 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
<b>Contatti</b>	Sportello Direzione Performance, Assicurazione qualità, valutazione e politiche di Open Science email <a href="mailto:sportello.paqv@unimi.it">sportello.paqv@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://work.unimi.it/aree_protette/123151.htm">work.unimi.it/aree_protette/123151.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (email) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio <b>Valore programmato:</b> 25  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web <b>Unità di misura:</b> Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web

---

**Valore programmato:**

100%

**Efficacia**

**Indicatore:**

Numero di prestazioni erogate alle quali non fa seguito alcun reclamo

**Unità di misura:**

Numero riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella mail "Sportello"/totale comunicazioni pervenute all'indirizzo mail

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate

**Valore programmato:**

100%

---

***Supporto al ciclo della Performance***

***Descrizione***

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.

Organizza e coordina le attività di rilevazione della Customer Satisfaction

Assicura supporto al Progetto Good Practice MIP Politecnico di Milano in sinergia con la Direzione Risorse umane.

Si occupa di Bilancio di genere, con supporto alla definizione e coordinamento delle attività.

---

---

<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> 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 e Valutazione</b> - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12988 email <a href="mailto:performance@unimi.it">performance@unimi.it</a>
<i>Link utili</i>	<a href="http://unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance">unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono) <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili <b>Valore programmato:</b> 2  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web e di siti esterni <b>Unità di misura:</b> Numero medio annuale delle revisioni della sezione dedicata del sito web e di siti esterni <b>Valore programmato:</b> 5  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Dati statistici sull'attività svolta <b>Unità di misura:</b> Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate <b>Valore programmato:</b> 100%

---



---

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di personale impegnato

**Valore programmato:**

2,5

---

**Supporto Nucleo di Valutazione**

---

**Descrizione**

Supporto alle attività del Nucleo di Valutazione (NdV), anche con funzioni di Segreteria, predispone e coadiuva la stesura delle relazioni annuali:  
al Bilancio unico di esercizio  
sulle opinioni degli studenti  
“AVA” -Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accredimento  
sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, Trasparenza e integrità dei controlli interni)  
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.  
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  
Supporta le attività previste nell'ambito dell'accREDITamento dei corsi di studio e dei corsi di dottorato

---

**Destinatari**

Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni

---

**Modalità di erogazione**

Via mail scrivendo a [staff.ndv@unimi.it](mailto:staff.ndv@unimi.it)  
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

---

**Contatti**

**Ufficio Performance e Valutazione** - Resp. Interna Ufficio  
tel. 02 503 12988

---

---

email [staff.ndv@unimi.it](mailto:staff.ndv@unimi.it)

---

**Link utili**

Pagina informativa sul Nucleo di Valutazione:  
[unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organ-di-governo/nucleo-di-valutazione](http://unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organ-di-governo/nucleo-di-valutazione)

Relazioni del Nucleo di Valutazione:  
[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](http://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)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

**Unità di misura:**

Numero medio annuale delle revisioni della sezione dedicata del sito web

**Valore programmato:**

20

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di attività portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

---

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

> 90%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di personale impegnato

**Valore programmato:**

2,5

---

*Gestione del Sistema di rilevazione opinioni studenti*

---

**Descrizione**

Supervisiona e coordina il Sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti

Monitora lo svolgimento della rilevazione e ne ottimizza il funzionamento in collaborazione con la Direzione ITC.

Supporta gli uffici Segreteria di Facoltà (Se.Fa) nella diagnostica dei problemi segnalati dagli studenti e risponde direttamente a quelli segnalati dai docenti

Predisporre la reportistica per i docenti, i collegi 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

Pubblica i risultati

---

**Destinatari**

Utenti interni, Altri atenei, Esterni

---

**Modalità di erogazione**

Via e-mail scrivendo a [valutazione.didattica@unimi.it](mailto:valutazione.didattica@unimi.it)

Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per richiedere maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio

---

**Contatti**

**Ufficio Indagini e reporting** - resp. Interna Ufficio

tel. 02 503 12992 - email [valutazione.didattica@unimi.it](mailto:valutazione.didattica@unimi.it)

---

**Link utili**

[unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio/rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti](http://unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio/rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti)

---

---

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica, pagine web CdS – Guida utente online)

**Unità di misura:**

Indicazione modalità diffusione

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa

**Unità di misura:**

Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti /  
Numero totale di comunicazioni

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

> 90%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

---



---

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---

**Reportistica direzionale**

---

**Descrizione**

Conduce studi statistici ed elaborazioni su tematiche di interesse per la Direzione Generale o per i Rettori e i Prorettori  
Produce reportistica a supporto delle attività di Assicurazione della Qualità per i diversi attori del sistema AQ di Ateneo (NdV, PQA) relative in particolare a carriere degli studenti, indicatori ANVUR, indagini Almalaurea.

**Destinatari**

Utenti interni

**Modalità di erogazione**

Via e-mail scrivendo a [IndaginiReporting@unimi.it](mailto:IndaginiReporting@unimi.it)  
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

**Contatti**

**Ufficio Indagini e reporting** - Resp. Interna Ufficio  
tel. 02 503 12992  
email [IndaginiReporting@unimi.it](mailto:IndaginiReporting@unimi.it)

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

**Valore programmato:**

25

**Trasparenza**

---

---

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni (Organi e uffici interni di Ateneo)

**Unità di misura:**

Indicazione modalità diffusione

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a quelle iniziate

**Valore programmato:**

> 90%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

> 90%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 90%

---

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

***Descrizione***

Gestisce e pianifica, oltre a coordinare le azioni promosse dal Presidio di Qualità di Ateneo  
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.

---

---

<b>Destinatari</b>	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni
<b>Modalità di erogazione</b>	Via e-mail scrivendo a: <a href="mailto:presidio.qualita@unimi.it">presidio.qualita@unimi.it</a> : se l'istanza sia diretta al Presidente del Presidio; <a href="mailto:staff.pqa@unimi.it">staff.pqa@unimi.it</a> : per istanze dirette all'ufficio di supporto. 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. 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.
<b>Contatti</b>	Ufficio di Supporto al sistema di Assicurazione della Qualità d'Ateneo tel. 02 503 12992 <a href="mailto:staff.pqa@unimi.it">staff.pqa@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita">unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Numero di personale operante nel servizio <b>Unità di misura:</b> Numero mensile delle persone operanti nel servizio <b>Valore programmato:</b> 4  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero di giorni necessari per dare un riscontro, con indicazione tempistica di risoluzione. <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile delle revisioni della sezione dedicata del sito web <b>Valore programmato:</b> 15  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b>

---

---

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero delle pratiche portate a termine nell'anno in rapporto a  
quelle iniziate

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di  
riferimento

**Valore programmato:**

>98%

---

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

---

***Descrizione***

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

***Destinatari***

Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni

***Modalità di erogazione***

Via e-mail scrivendo a [dataverse@unimi.it](mailto:dataverse@unimi.it) per informazioni su  
Applicativo dataverse, numero di DMP supportati; numero di  
dataverse caricati sulla piattaforma.  
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.

***Contatti***

**Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp.**  
Interna Ufficio  
tel. 02 503 12945  
email [dataverse@unimi.it](mailto:dataverse@unimi.it)

***Link utili***

[unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca](https://unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca)

---

---

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica  
dedicate al servizio

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica  
dedicata al servizio

**Valore programmato:**

25

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio  
sul sito web

**Unità di misura:**

Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli  
utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative  
al servizio sul sito web

**Valore programmato:**

100%

**Efficacia**

**Indicatore:**

Numero di Dataverse aperti

**Unità di misura:**

Numero di Dataverse aperti e gestiti nell'anno

**Valore programmato:**

30

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

---

**Indicatore:**

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

100%

---

*Open Science*

---

*Descrizione*

Supporto alle attività connesse all'Open Science e al coordinamento della relativa Commissione scientifica. 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. Redige la Relazione annuale su open science, con i risultati relativi a APC, open access green, open access diamond, fair data.

*Destinatari*

Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni

*Modalità di erogazione*

Via e-mail scrivendo a [riviste@unimi.it](mailto:riviste@unimi.it). 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.

*Contatti*

**Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science - Resp.**  
Interna Ufficio  
tel. 02 503 12945  
email [riviste@unimi.it](mailto:riviste@unimi.it)

*Link utili*

[unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta](http://unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta)

*Dimensioni/Indicatori*

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio (mail, telefono)

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di consultazione delle caselle di posta elettronica dedicate al servizio

**Unità di misura:**

---



---

Numero medio mensile di accessi alla casella di posta elettronica dedicata al servizio

**Valore programmato:**

25

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web

**Unità di misura:**

Percentuale di risposte positive sul totale al quesito posto agli utenti sulla chiarezza e comprensibilità delle informazioni relative al servizio sul sito web

**Valore programmato:**

100%

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero Relazioni Annuali

**Valore programmato:**

3

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

100%

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Numero pratiche completate nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Numero pratiche evase sul totale pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

100%

---

*Iris/Air*

<b>Descrizione</b>	Supporto alle attività connesse al repertorio delle pubblicazioni scientifiche dell'Ateneo e alla costruzione dell'anagrafe della ricerca dell'Università Supporto a tutte le attività di valutazione della ricerca sia a livello nazionale che a livello locale Analisi quantitativa e qualitativa su produzione e produttività dei dipartimenti e dei singoli Si occupa dell'assicurazione della qualità dei dati sulla ricerca
<b>Destinatari</b>	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
<b>Modalità di erogazione</b>	Via email scrivendo a: <a href="mailto:air@unimi.it">air@unimi.it</a> (per richiesta informazioni AIR) <a href="mailto:sur.help@unimi.it">sur.help@unimi.it</a> (per richiesta informazioni IRIS) 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
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Qualità dei dati della Ricerca</b> - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12885 email <a href="mailto:air@unimi.it">air@unimi.it</a> - <a href="mailto:sur.help@unimi.it">sur.help@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/larchivio-della-ricerca-air/iris">unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/larchivio-della-ricerca-air/iris</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello online <b>Unità di misura:</b> Numero di giorni mensili di apertura dello sportello online rispetto al totale dei giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> 100% <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo medio di erogazione della risposta <b>Unità di misura:</b> Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta/su totale richieste pervenute <b>Valore programmato:</b> 1 <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b>

---

Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, modulistica,  
Pagina Web dedicata – Guida utente on line)

**Unità di misura:**

Indicazione modalità diffusione

**Valore programmato:**

Si

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti  
da parte della stessa.

**Unità di misura:**

Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti /  
Numero totale di comunicazioni

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

4,5

---

**Milano University Press**

**Descrizione**

Supporto tecnico alle attività connesse alla Milano University Press  
Gestione Piattaforma epublishing  
Gestione redazione  
Segreteria organizzativa  
Attività di consulenza e collaborazione

**Destinatari**

Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni

**Modalità di erogazione**

Via email scrivendo a:

---

[redazione.milanoup@unimi.it](mailto:redazione.milanoup@unimi.it) (per richiesta informazioni collane e libri)

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

---

**Contatti**

**Ufficio Milano University Press** - Resp. Interna Ufficio  
tel. 02 503 12097  
email [redazione.milanoup@unimi.it](mailto:redazione.milanoup@unimi.it)

---

**Link utili**

[milanoup.unimi.it](http://milanoup.unimi.it)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello online

**Unità di misura:**

Numero di giorni mensili di apertura dello sportello online rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo medio di erogazione della risposta

**Unità di misura:**

Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta/su totale richieste pervenute

**Valore programmato:**

1

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni (spazi web, Pagina Web dedicata – Guida utenti on line)

**Unità di misura:**

Indicazione modalità diffusione

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa.

**Unità di misura:**

Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti /  
Numero totale di comunicazioni

---

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

**Valore programmato:**

2

---