



Centro APICE



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2024

Prestito mostre

Descrizione Prestito materiali bibliografici e documenti archivistici previa autorizzazione della Soprintendenza

Destinatari Enti esterni e organizzazioni museali

Modalità di erogazione Richiesta via email: apice.biblioteca@unimi.it

Contatti Direzione: apice.biblioteca@unimi.it

Link utili apice.unimi.it/servizi

Dimensioni/indicatori

Accessibilità

Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura: Numero di canali disponibili (email)

Valore programmato: 1

Indicatore: Disponibilità di modulistica

Unità di misura: Indicazione modalità di diffusione della modulistica (sito)

Valore programmato: Sì

Tempestività

Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato: 5

Trasparenza

Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura: Aggiornamento trimestrale delle pagine web dedicate al servizio

Valore programmato: Sì

Efficacia

Indicatore: Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero di pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

100%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero di giorni lavorativi settimanali di fruibilità del servizio

Valore programmato:

100%

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero semestrale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

100%

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale impiegato

Valore programmato:

2

Accesso alle raccolte

Descrizione	Gestione sala studio, assistenza alla ricerca, consultazioni da remoto (vedi link utili)
Destinatari	Studenti, docenti e studiosi
Modalità di erogazione	Materiale bibliografico e materiale archivistico: richiesta prenotazione via email a apice.biblioteca@unimi.it
Contatti	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
Link utili	apice.unimi.it/servizi
Dimensioni/indicatori	Accessibilità Indicatore:

Giorni e orari di apertura al pubblico

Unità di misura:

Numero di giorni settimanali (Lun-Ven dalla 09:00 alle 17:00)

Valore programmato:

5

Tempestività**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti per quadri mestre

Valore programmato:

1

Efficacia**Indicatore:**

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero di pratiche evase senza reclamo rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 90%

Continuità**Indicatore:**

Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del servizio

Unità di misura:

Presenza di un canale di accesso per richieste da remoto

Valore programmato:

Sì

Efficienza**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche

gestite

Valore programmato:

≥ 90%

*Convegni e pubblicazioni***Descrizione**

Supporto all'organizzazione di seminari, convegni internazionali, cicli di lezioni, laboratori e pubblicazioni su fondi bibliografici e archivistici

Destinatari

Studenti, laureati, borsisti e assegnisti, docenti, studiosi e cittadini

Modalità di erogazione

Richiesta via email a apice.biblioteca@unimi.it

Contatti

Direzione: apice.biblioteca@unimi.it

Link utili

apice.unimi.it/news-ed-eventi
archivi.unimi.it/notizie/

Dimensioni/indicatori**Tempestività****Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero mensile di giorni di erogazione del servizio

Valore programmato:

5

Trasparenza**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Numero di aggiornamenti mensili delle pagine web dedicate al servizio

Valore programmato:

2

Efficacia**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di convegni e pubblicazioni gestiti rispetto a quello programmato

Valore programmato:

≥ 90%

Continuità**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

Unità di misura:Giorni dedicati all'organizzazione di eventi e pubblicazioni
nell'arco dell'anno**Valore programmato:**

50

Efficienza**Indicatore:**

Persone impegnate nell'attività

Unità di misura:

Numero medio mensile di persone operanti

Valore programmato:2
