



Centro APICE



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2024



Prestito mostre

<i>Descrizione</i>	Prestito materiali bibliografici e documenti archivistici previa autorizzazione della Soprintendenza
<i>Destinatari</i>	Enti esterni e organizzazioni museali
<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta via email: apice.biblioteca@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione: apice.biblioteca@unimi.it
<i>Link utili</i>	apice.unimi.it/servizi
<i>Dimensioni/indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili (email)</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Indicatore: Disponibilità di modulistica</p> <p>Unità di misura: Indicazione modalità di diffusione della modulistica (sito)</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio</p> <p>Valore programmato: 5</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Aggiornamento trimestrale delle pagine web dedicate al servizio</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Efficacia</p> <p>Indicatore: Soddisfazione degli utenti</p>

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 quadrimestre

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	<p>Tempestività Indicatore: Frequenza di erogazione del servizio Unità di misura: Numero mensile di giorni di erogazione del servizio Valore programmato: 5</p> <p>Trasparenza Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: Numero di aggiornamenti mensili delle pagine web dedicate al servizio Valore programmato: 2</p> <p>Efficacia Indicatore: Dati statistici sull'attività svolta Unità di misura: Numero di convegni e pubblicazioni gestiti rispetto a quello programmato Valore programmato:</p>

≥ 90%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Giorni dedicati all'organizzazioni 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
