



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



**Università
degli Studi di
Milano**



Carta dei servizi 2024

Sportello di orientamento all'utenza

Descrizione	Rispondere a richieste generali, di carattere informativo, in relazione ai processi e attività della Direzione
Destinatari	Utenti istituzionali, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a sportello.paqv@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	Sportello Direzione Performance, Assicurazione qualità, valutazione e politiche di Open Science email sportello.paqv@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/aree_protette/123151.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email) Valore programmato: 1 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 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:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero annuale di riscontri non critici relativi alla modalità di erogazione servizio, pervenuti alla casella email "Sportello", rispetto al totale delle comunicazioni pervenute all'indirizzo email

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:

Pratiche gestite 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

- Pianificazione e gestione delle attività del ciclo di gestione della Performance (Sistema di Misurazione e Valutazione, Piano integrato di attività e organizzazione, monitoraggio degli indicatori del Piano strategico e di Performance, Misurazione e Valutazione della Performance organizzativa e individuale, Relazione sulla Performance).
- Gestione del software di performance management GZOOM e assistenza agli utenti.
- Definizione e redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Destinatari

Utenti interni, Esterni

Modalità di erogazione

Via email casella performance@unimi.it

Risposta all'utente con la richiesta di informazioni preliminari per

procedere ad un eventuale incontro o per richiedere maggiori
dettagli

Contatti

Ufficio Performance e Valutazione - Resp. Interno Ufficio
tel. 02 503 12988
email performance@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, telefono)

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 e di siti esterni

Valore programmato:

7

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:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale impegnato

Valore programmato:

2

Supporto Nucleo di Valutazione (NDV)

Descrizione	• Attività di segreteria del NdV (organizzazione e verbalizzazione delle riunioni, predisposizione dei documenti e organizzazione delle missioni dei componenti esterni). • Definizione e stesura delle relazioni del Nucleo di Valutazione (Relazione sulle opinioni degli studenti, Relazione annuale, Relazione al Bilancio unico di Ateneo, Report annuale sui corsi di dottorato). • Organizzazione e verbalizzazione delle audizioni dei corsi di studio, dei dipartimenti e dei corsi di dottorato. • Supporto alle attività previste dalla L. 240/2010 (verifica della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento e parere sui trasferimenti mediante scambio contestuale di docenti). • Supporto alle attività assegnate al NdV nell'ambito dell'accreditamento dei corsi di studio e dei percorsi di formazione per insegnanti. • Supporto alle attività del NdV in qualità di Organismo indipendente di valutazione (parere sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, Monitoraggio della Performance, Validazione della Relazione sulla Performance, Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni).
Destinatari	Utenti interni, Altri atenei, Interlocutori Esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a 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. Interno Ufficio

tel. 02 503 12988
email staff.ndv@unimi.it

Link utili

Pagina informativa sul Nucleo di Valutazione:
unimi.it/it/ateneo/governance-e-linee-strategiche/organi-di-governo/nucleo-di-valutazione

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, telefono)

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:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale impegnato

Valore programmato:

2

Gestione del Sistema di rilevazione opinioni studenti

<i>Descrizione</i>	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 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 Pubblica i risultati
<i>Destinatari</i>	Utenti interni, Altri atenei, Esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	Via email scrivendo a 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
<i>Contatti</i>	Ufficio Indagini e reporting - Resp. Interna Ufficio tel. 02 503 12992 - email valutazione.didattica@unimi.it
<i>Link utili</i>	unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita/assicurazione-della-qualita-nei-corsi-di-studio/rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, telefono)

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 annuale di aggiornamenti delle pagine web dedicate al servizio e della modulistica

Valore programmato:

≤ 5

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero annuale di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle comunicazioni

Valore programmato:

100%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

$\geq 90\%$

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

$\geq 90\%$

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 email scrivendo a 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
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, telefono) Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 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:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche portate a termine senza ulteriori
adempimenti rispetto al totale delle pratiche

Valore programmato:

≥ 95%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

Valore programmato:

≥ 95%

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%

***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 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 email scrivendo a: presidio.qualita@unimi.it : se l'istanza sia diretta al Presidente del Presidio; staff.pqa@unimi.it : 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.

Contatti

Ufficio di Supporto al Sistema di Assicurazione della Qualità
d'Ateneo – Resp. Interna Ufficio
tel. 02 503 12992
staff.pqa@unimi.it

Link utili

unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (Telefono, Teams, di persona)

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero di giorni necessari per dare un riscontro, con indicazione tempistica di risoluzione.

Valore programmato:

1

Trasparenza

Indicatore:

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Numero medio mensile delle revisioni della sezione dedicata del sito web

Valore programmato:

15

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche portate a termine senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle pratiche

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:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

≥ 98%

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero mensile di persone operanti nel servizio

Valore programmato:

3

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 email scrivendo a 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. Interno Ufficio tel. 02 503 12945 email dataverse@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email, telefono)

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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

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 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:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuale di pratiche evase rispetto al totale di pratiche

gestite
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, sia a livello di dipartimenti che di gruppi o di singoli, sia per gli studenti che all'interno dei corsi delle competenze trasversali. Redige la Relazione annuale su Open Science, con i risultati relativi a APC, Open Access Green, Open Access Diamond, Fair data. Redige report ad hoc su aspetti specifici della comunicazione scientifica, su editori che presentano problematiche particolari, sui costi della comunicazione scientifica anche in relazione alle questioni di research integrity.
Destinatari	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a openscience@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. Interno Ufficio tel. 02 503 12945 email openscience@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (email, telefono) Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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

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 di Relazioni Annuali/report 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:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

Numero annuo di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

Valore programmato:

100%

Iris/Air

Descrizione	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.
Destinatari	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
Modalità di erogazione	Via email scrivendo a: air@unimi.it (per richiesta informazioni AIR) sur.help@unimi.it (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
Contatti	Ufficio Qualità dei dati della Ricerca - Resp. Interno Ufficio tel. 02 503 12885 email air@unimi.it - sur.help@unimi.it
Link utili	unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/larchivio-della-ricerca-air/iris
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello Unità di misura: Numero di giorni mensili di apertura dello sportello online rispetto al totale dei giorni lavorativi Valore programmato: 100% Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita risposta rispetto al totale delle richieste pervenute Valore programmato: 1 Trasparenza Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione modalità diffusione (spazi web, modulistica, Pagina Web dedicata – Guida utente on line)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti rispetto al totale delle 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:

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 epubli.
Gestione redazione.
Segreteria organizzativa.
Attività di consulenza e collaborazione.

Destinatari

Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Interlocutori esterni

Modalità di erogazione

Via email scrivendo a:
redazione.milanoup@unimi.it (per richiesta informazioni collane e

libri).

riviste@unimi.it (per richiesta informazioni riviste).

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. Interno Ufficio

tel. 02 503 12097

email (collane e libri) redazione.milanoup@unimi.it

email (riviste) riviste@unimi.it

Link utili

milanoup.unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Numero di giornate lavorative con apertura dello sportello

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 prestazione

Unità di misura:

Numero medio mensile di giorni entro il quale viene fornita
risposta rispetto al totale delle richieste pervenute

Valore programmato:

1

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione modalità diffusione (spazi web, Pagina Web dedicata –
Guida utente on line)

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti

rispetto al totale delle 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:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero medio mensile delle persone operanti nel servizio

Valore programmato:

5
