



CARTA DEI SERVIZI 2026

**DIREZIONE PERFORMANCE,  
ASSICURAZIONE QUALITÀ,  
VALUTAZIONE E POLITICHE DI  
OPEN SCIENCE**

---

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



### *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 email 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 <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email) <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 <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 <b>Valore programmato:</b> 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](mailto: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 di Supporto al Sistema AQ di Ateneo, Performance e  
Valutazione** - Resp. Interno Ufficio  
Tel.: 02 503 12992  
Email: [performance@unimi.it](mailto:performance@unimi.it)

---

**Link utili**

[unimi.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance](http://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, Teams)

**Valore programmato:**

3

**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](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 di Supporto al Sistema AQ di Ateneo, Performance e  
Valutazione** - Resp. Interno Ufficio  
tel. 02 503 12992  
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/organi-di-governo/nucleo-di-valutazione](http://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, Teams)

**Valore programmato:**

3

**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:**

3

---

### *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 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.

---

#### ***Destinatari***

Utenti interni, Altri atenei, Esterni

---

#### ***Modalità di erogazione***

Via email 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 Analisi dei dati** - Resp. Interno Ufficio

Tel.: 02 503 15244

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

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email, Microsoft Teams)

**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:**

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

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di pratiche evase rispetto al totale delle pratiche gestite

**Valore programmato:**

≥ 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:**

≥ 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.

---

***Destinatari***

Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori Esterni

---

***Modalità di erogazione***

Via email scrivendo a:

[presidio.qualita@unimi.it](mailto:presidio.qualita@unimi.it): se l'istanza sia diretta al Presidente del Presidio;

[staff.pqa@unimi.it](mailto: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 AQ di Ateneo, Performance e Valutazione** – Resp. Interna Ufficio

Tel.: 02 503 12992

Email: [staff.pqa@unimi.it](mailto:staff.pqa@unimi.it)

---

***Link utili***

[unimi.it/it/ateneo/assicurazione-della-qualita](https://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 (email, telefono, Microsoft Teams)

**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:**

100%

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero mensile di persone operanti nel servizio

---

**Valore programmato:**

2

---

***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](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.**  
Interno 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

**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.
<b>Destinatari</b>	Utenti interni, Affiliati ad altri atenei, Interlocutori esterni
<b>Modalità di erogazione</b>	Via email scrivendo a <a href="mailto:openscience@unimi.it">openscience@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>	<b>Ufficio di Supporto alle politiche di Open Science</b> - Resp. Interno Ufficio Tel.: 02 503 12945 Email: <a href="mailto:openscience@unimi.it">openscience@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta">unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/scienza-aperta</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, telefono, Microsoft Teams) <b>Valore programmato:</b> 3  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di consultazione dei canali di accesso 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 <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 <b>Valore programmato:</b> 100%  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b>

---

---

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](mailto:air@unimi.it) (per richiesta informazioni AIR)

[sur.help@unimi.it](mailto: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](mailto:air@unimi.it) - [sur.help@unimi.it](mailto:sur.help@unimi.it)

---

**Link utili**

[unimi.it/it/ricerca/dati-e-prodotti-della-ricerca/larchivio-della-ricerca-air/iris](http://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:**

7

---

*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, Interlocutori esterni

**Modalità di erogazione**

Via email scrivendo a:  
[redazione.milanoup@unimi.it](mailto:redazione.milanoup@unimi.it) (per richiesta informazioni collane e libri); [riviste@unimi.it](mailto: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](mailto:redazione.milanoup@unimi.it)  
Email (riviste): [riviste@unimi.it](mailto:riviste@unimi.it)

**Link utili**

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

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email, telefono, Microsoft Teams)

**Valore programmato:**

3

---

---

### **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

---

### *Analisi dati statistici e cruscotto di Ateneo*

<b>Descrizione</b>	Fornisce all'Ateneo le strutture dati e gli strumenti per attività di analisi e reportistica, quali l'analisi dei fabbisogni informativi degli utenti, la progettazione dei flussi di dati dei database gestionali, le procedure di estrazione dati verso gli organi interni e a supporto delle attività di Assicurazione della Qualità per i diversi attori del sistema AQ di Ateneo (NdV, PQA) e verso organi ministeriali, nonché la pubblicazione di dati statistici sul portale di Ateneo.
<b>Destinatari</b>	Utenti interni, Altri atenei, Esterni, Interlocutori esterni
<b>Modalità di erogazione</b>	Via applicativo di Ateneo SPOC per gli utenti interni e utenti esterni ospedalieri. Via PEC per Enti esterni. Risposta all'utente con la richiesta di informazioni per procedere con eventuale richiesta di maggiori dettagli. Invio di richieste agli utenti finali del servizio.
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Analisi dei dati</b> - Resp. Interno Ufficio Tel.: 02 503 15244 Email: <a href="mailto:marialuisa.defrancesco@unimi.it">marialuisa.defrancesco@unimi.it</a> <a href="mailto:Ufficio.statistiche@unimi.it">Ufficio.statistiche@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-analisi-dei-dati">unimi.it/it/ugov/ou-structure/ufficio-analisi-dei-dati</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, applicativo di Ateneo SPOC) <b>Valore programmato:</b> 2  <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> 5  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Aggiornamento settimanale della pagina Web dedicata al servizio

---

**Valore programmato:**

Si

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Percentuale di richieste gestite nell'anno

**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:**

Percentuale annuale di pratiche evase rispetto al totale di pratiche gestite

**Valore programmato:**

100%

---