



CARTA DEI SERVIZI 2026

# DIREZIONE SERVIZIO BIBLIOTECARIO D'ATENEIO

---

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



### *Accesso alle sale e alle collezioni (consultazione)*

<b>Descrizione</b>	Offerta di spazi attrezzati per la lettura, lo studio, la consultazione del materiale librario e archivistico posseduto dalle biblioteche e da APICE e la fruizione delle collezioni elettroniche e digitali in modalità "on campus"
<b>Destinatari</b>	Utenti istituzionali, affiliati ad atenei ed enti convenzionati, esterni
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Accesso alle <b>sale di lettura delle biblioteche</b>: prevalentemente con prenotazione del posto tramite browser web e/o App.</p> <p>Accesso alle <b>collezioni delle biblioteche</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• diretto per materiali collocati a scaffale aperto e risorse elettroniche e digitali fruibili dalle postazioni in biblioteca;</li><li>• tramite richiesta ai bibliotecari per materiali conservati in sale riservate o a magazzino.</li></ul> <p>Accesso alle <b>collezioni di APICE</b>:</p> <p>su prenotazione tramite mail, indicando i materiali che si intendono consultare.</p> <p>Ogni struttura, inoltre, definisce particolari modalità di consultazione per opere antiche, audiovisivi, microforme, carte geografiche e altri materiali speciali.</p> <p>Orario delle strutture: <a href="http://sba.unimi.it/it/biblioteche">sba.unimi.it/it/biblioteche</a></p> <p>Livello "servizio completo", con servizi bibliotecari di base e avanzati erogati dal personale bibliotecario strutturato, garantito dalle 9.00 alle 17.00 per un minimo di 660 ore settimanali di apertura complessive</p> <p>Nelle biblioteche lo SBA offre inoltre, un livello "servizio di base", con erogazione dei soli servizi bibliotecari di base, compresi quelli di supporto (sale di lettura, consultazione, autoprestito, fotostampe, consultazione "on campus" della Biblioteca Digitale), che prevede l'estensione degli orari di apertura delle strutture in fascia serale e nel fine settimana. Questo livello viene presidiato da personale non bibliotecario e viene programmato annualmente sulla base delle risorse allocate dall'Amministrazione.</p>
<b>Contatti</b>	<a href="http://sba.unimi.it/it/biblioteche">sba.unimi.it/it/biblioteche</a>
<b>Link utili</b>	<p>Sito SBA: <a href="http://sba.unimi.it">sba.unimi.it</a></p> <p>Sito APICE: <a href="https://www.apice.unimi.it/">https://www.apice.unimi.it/</a></p> <p>Orari: <a href="http://sba.unimi.it/it/biblioteche">sba.unimi.it/it/biblioteche</a></p> <p>Prenotazione del posto in sala di lettura:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">tramite browser web</a></li><li>• <a href="#">tramite App lezioniUnimi</a></li></ul>

---

<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Conferma immediata della prenotazione tramite verifica della disponibilità del servizio mediante browser web e/o App di prenotazione <b>Valore programmato:</b> Sì
	<b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Indicazione delle informazioni tramite sito SBA, sito APICE, guide cartacee e incontri con gli utenti <b>Valore programmato:</b> Sì
	<b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Pratiche gestite da APICE nel periodo di riferimento <b>Unità di misura:</b> Percentuale annuale di richieste di consultazione evase rispetto al totale di quelle ricevute <b>Valore programmato:</b> ≥ 98%
	<b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Fruibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero complessivo di ore settimanali di fruibilità del servizio garantito da personale strutturato, relativo alle sedi <b>Valore programmato:</b> 660

---

	<b><i>Prestito</i></b>
<b><i>Descrizione</i></b>	Prestito a domicilio delle opere indicate come prestabili in Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA
<b><i>Destinatari</i></b>	Utenti istituzionali: studenti (compresi Erasmus e iscritti ai master), staff e assimilati (dottorandi e specializzandi, docenti e ricercatori,

---

---

assegnisti e borsisti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario)

Affiliati ad atenei ed enti convenzionati

Esterni (previa malleveria di un docente)

---

**Modalità di erogazione**

Il prestito viene registrato al banco di accoglienza della biblioteca o tramite macchina di autoprestito (self-check).

È possibile effettuare una richiesta di prestito attraverso Minerva, il catalogo di Ateneo (<https://minerva.unimi.it>), scegliendo la biblioteca di ritiro più comoda, dopo essersi autenticati con le credenziali della posta elettronica istituzionale. In questo caso, prima di passare a ritirare i libri, è necessario aspettare la mail di notifica di disponibilità inviata dalla biblioteca

Orari delle biblioteche: [sba.unimi.it/it/biblioteche](https://sba.unimi.it/it/biblioteche)

Livello “servizio completo”, con servizi bibliotecari di base e avanzati erogati dal personale bibliotecario strutturato, garantito dalle 9.00 alle 17.00, per un minimo di 620 ore settimanali di apertura complessive delle sedi che erogano il servizio

Lo SBA offre inoltre un livello “servizio di base” con erogazione del prestito tramite attrezzature di autoprestito (self-check) anche in assenza di personale strutturato

Parametri del servizio:

Quantità: 25 libri (6 per utenti esterni)

Durata: 30 giorni (60 per staff e assimilati)

Rinnovi: fino al doppio della durata del prestito in assenza di prenotazioni

Fa eccezione la durata del prestito dei libri per gli esami:

30 giorni (biblioteche biomediche e scientifiche)

15 giorni (biblioteche umanistiche e giuridico economiche/politico sociali)

Sanzioni per la mancata restituzione dei libri in prestito nei tempi previsti:

1. finché il libro non viene riconsegnato: esclusione dal servizio presso tutte le biblioteche dello SBA

2. restituzione del libro oltre 3 giorni dalla data di scadenza: sospensione dal servizio presso tutte le biblioteche dello SBA per un periodo di tempo pari a quello del ritardo maturato

3. per gli studenti che accumulano un periodo di ritardo superiore a 60 giorni: blocco della carriera, attivo fino alla restituzione del prestito

---

**Contatti**

Biblioteche: [sba.unimi.it/it/biblioteche](https://sba.unimi.it/it/biblioteche)

---

**Link utili**

Servizi: [sba.unimi.it/it/servizi](https://sba.unimi.it/it/servizi)

Orari delle biblioteche: [sba.unimi.it/it/biblioteche](https://sba.unimi.it/it/biblioteche)

---

---

**Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (Minerva – il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA, di persona)

**Valore programmato:**

2

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione dei parametri di erogazione tramite portale SBA, incontro con gli utenti, catalogo.

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero complessivo di ore settimanali di fruibilità del servizio garantito da personale strutturato, relativo alle sedi che erogano il servizio

**Valore programmato:**

620

---

**Servizi interbibliotecari**

---

**Descrizione**

Recupero da biblioteche italiane e straniere di libri (prestito interbibliotecario), o di copie di articoli di periodici e capitoli di libri (fornitura di documenti – document delivery) non disponibili nelle biblioteche dello SBA. È possibile il ricorso a fornitori commerciali a pagamento

Fornitura di libri in prestito o di copie di articoli di periodici e capitoli di libri dalle collezioni dello SBA alle biblioteche e ai centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere che ne facciano richiesta per i loro utenti

---

**Destinatari**

Utenti istituzionali, biblioteche e centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere

---

---

<b>Modalità di erogazione</b>	<p>Le richieste possono essere inoltrate di persona, per email, dal catalogo Minerva e devono essere indirizzate alla propria biblioteca di riferimento o alla biblioteca dell'area disciplinare dei documenti di interesse (si veda Contatti). L'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione da parte dell'utente delle condizioni delle biblioteche fornitrici</p> <p>Parametri garantiti: Sei richieste contemporanee di prestito interbibliotecario e/o di fornitura copie. L'elaborazione delle richieste avviene in ordine di arrivo entro 3 giorni lavorativi. I tempi, le modalità di fornitura e la durata del prestito dipendono dal regolamento delle biblioteche fornitrici e dei fornitori commerciali. Biblioteche e centri di documentazione devono rivolgersi alle biblioteche che possiedono i documenti o ai punti di servizio centralizzati come indicato nelle schede anagrafiche di Minerva (il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA) e nel sito SBA, secondo le modalità indicate nelle stesse pagine (si veda Contatti)</p> <p>Nel caso di mancato ritiro/consultazione del volume richiesto in prestito interbibliotecario nei tempi comunicati dalla biblioteca è prevista la sospensione dai servizi di prestito per 20 giorni. I servizi interbibliotecari vengono svolti nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e delle specifiche licenze d'uso sottoscritte per le risorse elettroniche e digitali</p>
<b>Contatti</b>	Biblioteche: <a href="http://sba.unimi.it/it/biblioteche">sba.unimi.it/it/biblioteche</a>
<b>Link utili</b>	Servizi interbibliotecari: <a href="http://sba.unimi.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari">sba.unimi.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari</a> Minerva: <a href="http://minerva.unimi.it">minerva.unimi.it</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (catalogo Minerva, email, richiesta al banco di circolazione della biblioteca)</p> <p><b>Valore programmato:</b> 3</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico delle richieste</p> <p><b>Valore programmato:</b></p>

---

---

≤ 3

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Diffusione delle modalità e dei parametri di erogazione tramite sito SBA, incontro con gli utenti, banco di circolazione

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di richieste evase con successo rispetto al totale delle richieste

**Valore programmato:**

≥ 82%

---

***User education (iniziative di formazione delle biblioteche)***

---

***Descrizione***

Iniziative di formazione volte a migliorare la conoscenza dei servizi, delle risorse e degli strumenti offerti e a sviluppare le competenze informative (information literacy), utili soprattutto per la redazione della tesi di laurea

***Destinatari***

Utenti istituzionali

***Modalità di erogazione***

La formazione viene erogata in modalità sia sincrona sia asincrona (e-learning).

I **corsi sincroni** possono svolgersi sia in remoto sia in presenza e sono programmati oppure concordati su richiesta di docenti o di gruppi di utenti.

L'iscrizione ai corsi programmati avviene tramite modulo online; l'utente ha a disposizione un'area personale dalla quale può verificare e modificare le proprie iscrizioni e, una volta terminato il corso, scaricare l'attestato di partecipazione.

Il calendario dei corsi programmati viene pubblicato e pubblicizzato ogni semestre sul sito SBA e tramite liste di distribuzione.

Vengono inoltre predisposti materiali di supporto fruibili online (guide e tutorial).

Corsi programmati: iscrizione online su [sites.unimi.it/dcb/corsibd](https://sites.unimi.it/dcb/corsibd)

---

---

Corsi concordati: indirizzare le richieste alle biblioteche,  
[sba.unimi.it/it/biblioteche](http://sba.unimi.it/it/biblioteche)

I percorsi formativi che si svolgono in **modalità asincrona** vengono erogati tramite la piattaforma di e-learning Moodle. Per partecipare è sufficiente collegarsi al sito del corso tramite le credenziali della posta elettronica d'Ateneo. Anche i corsi asincroni vengono pubblicati all'interno del calendario dell'offerta complessiva.

In particolare BiblioDOC è destinato a tutti gli studenti per migliorare le competenze informative e affrontare al meglio la stesura di relazioni e la redazione dell'elaborato finale o della tesi di laurea.

Con il completamento del percorso e il superamento dei test, l'utente ottiene un Open badge spendibile all'interno del proprio curriculum.

---

**Contatti**

Segreteria corsi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo:  
[corsi.sba@unimi.it](mailto:corsi.sba@unimi.it)

---

**Link utili**

Iniziative di formazione delle biblioteche: [sba.unimi.it/it/guide-e-corsi/i-corsi-dello-sba](http://sba.unimi.it/it/guide-e-corsi/i-corsi-dello-sba)

BiblioDOC: [sba.unimi.it/it/guide-e-corsi/i-corsi-dello-sba/bibliodoc](http://sba.unimi.it/it/guide-e-corsi/i-corsi-dello-sba/bibliodoc)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (modulo di iscrizione online, piattaforma di e-learning)

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Conferma immediata della iscrizione ai corsi tramite verifica in area personale

**Valore programmato:**

Sì

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

---

Diffusione del calendario e delle modalità di erogazione tramite sito SBA, canali "social" delle biblioteche, liste di distribuzione

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Possibilità di verifica e di modifica delle iscrizioni ai corsi tramite area personale online

**Valore programmato:**

Sì

---

### *Biblioteca Digitale*

---

**Descrizione**

Accesso alle collezioni elettroniche e digitali a supporto delle esigenze di studio e di ricerca dell'Ateneo: le raccolte comprendono banche dati specialistiche, ejournal e ebook dei maggiori editori accademici e delle società di ricerca, selezionati a copertura delle aree disciplinari rappresentate in Ateneo.

**Destinatari**

Utenti istituzionali: modalità "on campus" e "off campus"  
Esterni e affiliati ad atenei ed enti convenzionati: modalità "on campus" (walk-in)  
Le condizioni di accesso ad alcune risorse possono variare a seconda delle modalità di fruizione e delle soluzioni tecniche adottate dall'editore/fornitore

**Modalità di erogazione**

Accesso da Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA: [minerva.unimi.it](http://minerva.unimi.it)  
Dopo aver effettuato la ricerca, applicare dal menu a sinistra il filtro "Disponibilità" > "Documento disponibile online".  
Consultazione diretta dalle postazioni presenti nelle biblioteche (modalità "on campus") oppure, previa autenticazione con le credenziali istituzionali, dai dispositivi personali degli utenti (modalità "off campus"). È attivo un servizio di assistenza tramite BiblioHELP (modulo online per indirizzare le richieste alla Biblioteca Digitale)

**Contatti**

BiblioHELP: <https://unimi.libanswers.com/>

**Link utili**

Minerva: [minerva.unimi.it](http://minerva.unimi.it)

**Dimensioni/Indicatori**

**Trasparenza**

---

---

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione delle informazioni tramite sito SBA, liste di distribuzione, guida dei servizi, canali “social” delle biblioteche

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Percentuale di incremento degli articoli scaricati rispetto all'anno precedente

**Valore programmato:**

≥ 5%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni

**Valore programmato:**

≥ 98%

---

***BiblioHELP***

---

***Descrizione***

Servizio online di informazione e supporto del Servizio Bibliotecario d'Ateneo.

Fornisce risposte inerenti a:

- modalità di accesso alle biblioteche
- servizi bibliotecari e collezioni delle biblioteche
- uso degli strumenti di ricerca disponibili
- riferimenti bibliografici introduttivi su un argomento e aiuto per verifiche bibliografiche
- risorse elettroniche della Biblioteca Digitale e condizioni specifiche di utilizzo
- problemi di accesso alle risorse elettroniche della Biblioteca Digitale

collezioni archivistiche della Statale e modalità di accesso e consultazione

---

---

<b><i>Destinatari</i></b>	Utenti istituzionali, affiliati ad altri atenei e a enti convenzionati, esterni.
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	Piattaforma web dedicata che mette a disposizione i seguenti strumenti: <ul style="list-style-type: none"><li>• risposte a domande frequenti (FAQ);</li><li>• modulo web per richieste alle biblioteche (risposta alla casella di posta elettronica indicata dall'utente);</li><li>• modulo web per richieste alla Biblioteca Digitale (risposta alla casella di posta elettronica indicata dall'utente);</li><li>• contatti per richieste agli Archivi.</li><li>• Il servizio risponde entro tre giorni lavorativi.</li></ul>
<b><i>Contatti</i></b>	BiblioHELP: <a href="http://unimi.libanswers.com">unimi.libanswers.com</a>
<b><i>Link utili</i></b>	Policy del servizio: <a href="http://sba.unimi.it/it/servizi/bibliohelp">sba.unimi.it/it/servizi/bibliohelp</a>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (Pagine del sito SBA, catalogo Minerva, Area personale studente Unimia, pagina del Portale laStatale@work dedicata allo Sportello di Direzione) <b>Valore programmato:</b> 4  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo medio di risposta <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni lavorativi necessari per rispondere <b>Valore programmato:</b> ≤ 3  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Pubblicazione delle policy del servizio tramite pagina web dedicata <b>Valore programmato:</b> Sì  <b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Fruibilità del servizio

---

---

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 94%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di richieste evase nei tempi stabiliti rispetto al numero totale di richieste ricevute

**Valore programmato:**

98%

---

***Prestito mostre***

---

***Descrizione***

Prestito materiali bibliografici e documenti archivistici previa autorizzazione della Soprintendenza archivistica e bibliografica della Lombardia

***Destinatari***

Enti esterni e organizzazioni museali

***Modalità di erogazione***

Richiesta via email ad APICE e alle biblioteche

***Contatti***

APICE: [apice.biblioteca@unimi.it](mailto:apice.biblioteca@unimi.it)

Biblioteche: <http://sba.unimi.it/it/biblioteche>

***Link utili***

[www.apice.unimi.it/servizi](http://www.apice.unimi.it/servizi)

<https://sba.unimi.it>

***Dimensioni/Indicatori***

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email)

**Valore programmato:**

1

**Indicatore:**

Immediato accesso alla modulistica

**Unità di misura:**

Disponibilità di modulistica online

**Valore programmato:**

Sì

---

---

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo medio di risposta

**Unità di misura:**

Numero di giorni lavorativi necessari per rispondere alle richieste pervenute alla casella email

**Valore programmato:**

≤ 3

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione delle informazioni tramite il sito di APICE e il sito dello SBA

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

94%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Pratiche gestite nell'anno di riferimento

**Unità di misura:**

Percentuale di pratiche evase rispetto al totale delle richieste ricevute

**Valore programmato:**

100%

---

***Supporto all'organizzazione di convegni e pubblicazioni (APICE)***

---

***Descrizione***

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

---

***Destinatari***

Docenti, ricercatori e studiosi dell'Ateneo

---

<i>Modalità di erogazione</i>	Richiesta via email
<i>Contatti</i>	<a href="mailto:apice.biblioteca@unimi.it">apice.biblioteca@unimi.it</a>
<i>Link utili</i>	<a href="http://apice.unimi.it/news-ed-eventi">apice.unimi.it/news-ed-eventi</a> <a href="http://archivi.unimi.it/notizie/">archivi.unimi.it/notizie/</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Diffusione delle informazioni tramite il sito e la newsletter di APICE e il sito dello SBA <b>Valore programmato:</b> Sì</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Fruibilità del servizio <b>Unità di misura:</b> Percentuale annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> 94%</p> <p><b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Dati statistici sull'attività svolta <b>Unità di misura:</b> Percentuale di convegni e pubblicazioni ai quali viene fornito supporto tecnico rispetto a quelli messi in programmazione <b>Valore programmato:</b> 100%</p>
<hr/> <b><i>Sportello di Direzione</i></b>	
<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni generali relative alle biblioteche e alla Biblioteca Digitale, eventualmente indirizzando richieste specifiche alle caselle dedicate
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, affiliati ad altri atenei e a enti convenzionati, esterni, biblioteche e centri di documentazione, aziende fornitrici
<i>Modalità di erogazione</i>	email a <a href="mailto:sportello.sba@unimi.it">sportello.sba@unimi.it</a>
<i>Contatti</i>	Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo:

---

[sportello.sba@unimi.it](mailto:sportello.sba@unimi.it)

---

**Link utili**

Sportello SBA: [work.unimi.it/aree\\_protette/121958.htm](http://work.unimi.it/aree_protette/121958.htm)

Sito SBA: [sba.unimi.it](http://sba.unimi.it)

---

**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:**

Accesso giornaliero alla casella di posta

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Tempo medio di risposta

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per rispondere

**Valore programmato:**

$\leq 3$

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione delle informazioni tramite pagine web dedicate

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

$\geq 98\%$

**Efficienza**

**Indicatore:**

---

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di richieste evase nei tempi stabiliti rispetto al numero totale di richieste ricevute

**Valore programmato:**

100%

---