

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	1
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: e-mail	100%
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	12 h ≤ 24 h
Trasparenza	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/informazioni totali	Sito Web 1/2 Sito Internet 1/2
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	Sito Web 7 gg. Sito Internet 2 gg
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	0/0 I format sono i database sorgenti delle identità, che vengono popolati da altri uffici.
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	< 10 da parte di non utenti/aspiranti utenti= studenti
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	0