

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero di giornate di apertura su base settimanale/totale giorni lavorativi	≥3 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati (front office/telefono/e-mail/Facebook/Messenger)	≥2 piattaforme: classroom e elearning unifg
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, social media/accesso al servizio complessivo	≥50%
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 1minuti
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 10 minuti
		Tempi di risposta tramite canali social	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 30 minuti
		Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 1 h
Trasparenza	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤ 1 giorno
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥3 giorni
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤ 10
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	≤ 10