

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	≥ 5 giorni (8:30-13:00) 2 giorni (14:00-17:30)
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	≥ 2 piattaforma: classroom e elearning unifg
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, social media/accesso al servizio complessivo	≥ 50%
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 1 h
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 1 minuto
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	≤ 10 minuti
		Tempi di risposta tramite Helpdesk	Tempo massimo della richiesta	
		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
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤ 1
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	≤ 0