

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmatico area scientifica	Valore programmatico area giuridica	Valore programmatico area economica	Valore programmatico area umanistica
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero di giornate di apertura su base settimanale/totale giorni lavorativi	≥ 5 giorni	≥ 5 giorni	≥ 5 giorni	≥ 5 giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	≥ n.4	≥ n.4	≥ n.4	≥ n.7
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, social media, accesso al servizio complessivo	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo della richiesta	≤ 24 ore	≤ 24 ore	≤ 24 ore	≤ 24 ore
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo della richiesta	≤ 30 minuti	≤ 30 minuti	≤ 30 minuti	≤ 30 minuti
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo della richiesta	≤ 20 minuti	≤ 15 minuti	≤ 15 minuti	≤ 20 minuti
		Tempi di risposta tramite Helpdesk	Tempo massimo della richiesta	≤ 24 ore	≤ 24 ore	≤ 24 ore n.d.	≤ 24 ore
		Tempi di risposta tramite canali social	Tempo massimo della richiesta	n.d.	n.d.	≤ 24 ore	≤ 24 ore
		Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea	Tempo massimo della richiesta	n.d.	n.d.	n.d.	≤ 24 ore
Trasparenza	Procedure informative	Pubblicazione informazioni relative al Servizio via web	Quantità informazioni/ informazioni totali	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistico aggiornamento informazioni	≤ 48 ore	≤ 24 ore	≤ 24 ore	≤ 48 ore
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. format, moduli, modelli ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N. reclami (pertinenti al servizio) / anno	≤ dato n.d.	≤ dato n.d.	≤ dato n.d.	≤ dato n.d.
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N. feedback negativi da parte dell'utenza	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%