



INAPP

PUBLIC POLICY INNOVATION

APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI

Tabelle degli indicatori

e

dei valori programmati per Servizio

Anno 2016

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche

Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma

Tel. (0039) 06 85447 1

C. Fiscale/P. IVA 80111170587

Sito web

Tabella – Standard di qualità del servizio

| SERVIZIO | Dimensioni della qualità | Standard di qualità | Formula indicatori | Valore programmato |
|--------------------|----------------------------------|--|--|--------------------|
| Portale web | Modalità di accesso | Stabilità e disponibilità della connessione ai server | Ore giorno di funzionamento attivo/24 h | >95% |
| | Tempi di risposta | Tempo tra richiesta di informazioni e invio alla risposta | Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste | >95% |
| | Trasparenza del servizio erogato | Numero di informazioni aggiornate rispetto al numero informazioni presenti | Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti | <10% |
| | Efficacia del servizio | Numero riscontri negativi da parte dell'utenza rispetto alle funzionalità presenti | Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di funzionalità presenti | < 5% |



Accesso aperto ai dati della ricerca

Tabella – Standard di qualità del servizio

| SERVIZIO | Dimensioni della qualità | Standard di qualità | Formula indicatori | Valore programmato |
|---|----------------------------------|--|--|--------------------|
| Accesso aperto ai dati della ricerca | Modalità di accesso | 50% dei dati aperti / n. totale pubblicazioni | Numero dati aperti pubblicati / Totale pubblicazioni Isfol editore* | >50% |
| | Tempi di risposta | Entro 15 gg dalla pubblicazione della ricerca | Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste** | >60% |
| | Trasparenza del servizio erogato | 90% di licenze IODL applicate | Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti | <10% |
| | Efficacia del servizio | Maggiore di 50% del numero di accessi rispetto anno precedente | Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di funzionalità presenti | <10% |

* per pubblicazioni si intende il totale delle pubblicazioni contenenti dataset (Rapporti istituzionali + Indagini pubblicate in Highlights)

** stima basata sul confronto tra il mese di pubblicazione della ricerca e il mese di pubblicazione del dataset in Isfol OA



Multimedia e Social network

Tabella – Standard di qualità del servizio

| SERVIZIO | Dimensioni della qualità | Standard di qualità | Formula indicatori | Valore programmato |
|---|----------------------------------|---|--|--------------------|
| Social network e informazione multimediale | Modalità di accesso | Numero richieste informazioni / Richieste di approfondimento dei contenuti pubblicati sui vari canali | Ore giorno di funzionamento attivo/24 h | >95% |
| | Tempi di risposta | Tempo tra richiesta di informazioni e invio della risposta entro 48 ore | Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste | >90% |
| | Trasparenza del servizio erogato | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg | Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti | <20% |
| | Efficacia del servizio | Risoluzione delle comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti al 95% del totale | Numero comunicazioni evase / Numero totale di comunicazioni | >95% |



CDS – Centro di Documentazione Specializzato

Tabella – Standard di qualità del servizio

| SERVIZIO | Dimensioni della qualità | Standard di qualità | Formula indicatori | Valore programmato |
|---|----------------------------------|--|---|--------------------|
| Reference, orientamento e accesso a reti | Modalità di accesso | Disponibilità del servizio di reference tramite frontdesk, telefono, posta, email, canale Skype al 95% orario totale | Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale | >95% |
| | Tempi di risposta | Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione | Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste | >90% |
| | Trasparenza del servizio erogato | Pubblicazione sul web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore | Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti | <20% |
| | Efficacia del servizio | Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa al 95% delle richieste | Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni | >95% |



Biblioteca

Tabella – Standard di qualità del servizio

| SERVIZIO | Dimensioni della qualità | Standard di qualità | Formula indicatori | Valore programmato |
|--|----------------------------------|---|---|--------------------|
| Prestito consultazione e diffusione pubblicazioni | Modalità di accesso | Disponibilità del servizio tramite frontdesk, telefono, fax, posta, email al 95% orario totale | Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale | >95% |
| | Tempi di risposta | Richieste evase entro 48 ore dalla ricezione | Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste | >95% |
| | Trasparenza del servizio erogato | Pubblicazione sul web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto aggiornate entro le 48 ore | Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti | <20% |
| | Efficacia del servizio | Soddisfazione delle attese dell'utenza senza ulteriori adempimenti da parte della stessa al 95% delle richieste | Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni | >95% |



URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tabella – Standard di qualità del servizio

| SERVIZIO | Dimensioni della qualità | Standard di qualità | Formula indicatori | Valore programmato |
|--|----------------------------------|--|---|--------------------|
| Ufficio Relazioni con il Pubblico | Modalità di accesso | Numero richieste evase multicanale maggiore del 95% | Numero richieste evase multicanale / Numero richieste in entrata multicanale | >95% |
| | Tempi di risposta | Richieste evase entro 24 ore dalla ricezione | Numero richieste evase nei tempi stabiliti/Totale delle richieste | >95% |
| | Trasparenza del servizio erogato | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto entro 5 gg | Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / Numero di informazioni presenti | <20% |
| | Efficacia del servizio | Risoluzione delle comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti al 95% del totale | Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di comunicazioni | >95% |

