



UNIVERSITÀ DI PARMA

CARTA DEI SERVIZI

Monitoraggio standard di qualità

Approvato dalla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità in data 11/05/2023

Risultati 2022



INDICE

PREMESSA	1
DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI	1
1. Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a CU)	1
1.1 Gestione Carriere studenti	1
1.3 Gestione dei tirocini	3
1.4 Student Card	4
2. Servizi per il Diritto allo studio	5
2.1 Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	5
2.2 Collaborazioni a tempo parziale	6
3. Servizio Orientamento studenti	7
4. Accoglienza e inclusione	8
4.1 Assistenza alla ricerca alloggio	8
4.2 Supporto agli studenti in difficoltà	9
5. Servizi per la Didattica post-laurea	10
5.1 Gestione carriere studenti post laurea	10
5.2 Esami di Stato	11
5.3 Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti	12
TERZA MISSIONE	13
6. Welcome Office del Tecnopolo Parma	13
7. Servizi di Public Engagement	14
8. Fundraising e crowdfunding	15
9. Erogazioni liberali	16
10. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)	17
11. Archivio Storico	18
12. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	19
13. CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”	20
14. Prestazioni sanitarie e veterinarie	21
14.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini	21
14.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24	22

BIBLIOTECHE	23
15. Accesso e consultazione	23
16. Prestito esterno	25
17. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	26
18. Information literacy	27
19. Informazioni bibliografiche e reference	28
SERVIZI AMMINISTRATIVI	29
20. Utilizzo degli Spazi universitari	29
21. Sicurezza di Ateneo	30
22. Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	31
23. Rapporti con il sistema sanitario	32
24. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	33
25. Servizi informatici	34
26. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	36
27. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	37
28. Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	38
29. Servizio gestione attività del servizio civile	39
30. Servizio Prevenzione e Protezione	40
31. Protocollo e Gestione Documentale	41
RIEPILOGO MONITORAGGIO STANDARD QUALITÀ	42

PREMESSA

Il **monitoraggio degli standard di qualità** dei servizi considerati nella Carta dei Servizi consiste nella misurazione periodica del livello qualità dei servizi offerti dall'Università di Parma al fine di verificare il rispetto dei valori programmati (target) e garantire la qualità dei servizi nel tempo.

Nelle "Linee guida per la redazione della carta-catalogo dei servizi e per il monitoraggio degli standard di qualità" (Determina Direttore Generale n. 3148/2022 Prot. n. 289943 del 05/12/2022), consultabili nella pagina dedicata alla [Carta dei Servizi e standard di qualità](#), sono stati definite le responsabilità, le fasi e le tempistiche del sistema di aggiornamento e monitoraggio della Carta dei servizi, fornendo altresì indicazioni utili per la corretta e snella implementazione del monitoraggio degli standard di qualità.

La responsabilità del monitoraggio è attribuita di norma ai dirigenti. Dal punto di vista operativo il monitoraggio è svolto dai responsabili e dai referenti dei servizi. La U.O. Programmazione e Controllo di gestione supporta la direzione generale nella gestione della fase di monitoraggio e fornisce supporto tecnico agli operatori.

La fase di raccolta delle schede monitoraggio degli standard di qualità al 31/12/2022, relativamente agli indicatori di accessibilità, tempestività e trasparenza si è conclusa entro il 31 gennaio 2023, mentre per l'analisi di efficacia, essendo per la maggior parte legata alle tempistiche di somministrazione dei questionari del progetto Good Practice, la fase si è conclusa nel mese di aprile 2023. Si precisa che l'anno riportato a fianco di "GP", da intendersi progetto Good Practice, si riferisce all'anno di riferimento dell'indagine.

I risultati del monitoraggio finale sono portati all'attenzione della Commissione Pianificazione Performance e Qualità (CPPQ) che esamina gli eventuali scostamenti e valuta le azioni correttive proposte ai fini del miglioramento della performance. Le azioni correttive o di miglioramento proposte potranno tradursi in obiettivi operativi specifici.

Si riportano di seguito i risultati del monitoraggio degli standard di qualità al 31/12/2022 per i 31 servizi, destinati all'utenza esterna, ricompresi nella Carta dei servizi.

A completamento dell'analisi sulla qualità dei servizi, relativamente alle aree di servizio rilevate nell'ambito del progetto Good Practice, si rimanda **all'analisi di efficienza** (costi) dei servizi in [Amministrazione trasparente -Servizi Erogati-Costi contabilizzati](#). Per approfondimenti **sull'efficacia dei servizi erogati**, e quindi sulla soddisfazione complessiva degli utenti sui servizi tecnici e amministrativi, si rimanda ad [Amministrazione trasparente-Servizi Erogati-Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati](#). Per approfondimenti metodologici si rimanda all'Architettura del sistema di gestione delle indagini di soddisfazione dell'utenza nell'ambito dell'organizzazione del [sistema di assicurazione della qualità di Ateneo](#).

DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

1. Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a CU)

1.1 Gestione Carriere studenti

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, sportello, telefono, sistema di helpdesk)	≥ 4 (6) (email/teams/sportello/PEC, telefono, sistema di helpdesk)	Email/teams/sportello: controllo interno da parte del responsabile Pec: titulus Telefono: database Helpdesk: statistiche di sistema
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 95%	Sito web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,26* (*punteggio Good Practice, anno 2020)	3,95	Risultati questionario Good Practice 2022 – servizi di segreteria

1.2 Mobilità studentesca

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	5	Email: controllo interno da parte del responsabile su tutte le liste di posta condivise con lo staff PEC: controllo da parte del responsabile sul portale Aruba PEC Presenze: controllo interno da parte del responsabile U.O. anche attraverso TimeWeb Telefono: database interno Teams: registro chiamate e riunioni MS Teams e controllo interno da parte responsabile U.O.
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	4	Email: controllo interno da parte del responsabile su tutte le liste di posta condivise con lo staff PEC: controllo da parte del responsabile sul portale Aruba PEC
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	100%	Sito web Il menu "Internazionale" del portale di Ateneo è gestito direttamente dalla U.O. Internazionalizzazione. I contenuti sono aggiornati in tempo reale per ogni bando e/o iniziativa pubblicata dalla U.O.
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 3,83* (*punteggio Good Practice, anno 2020)	3,43	Risultati questionario Good Practice 2022 – internazionalizzazione (Contatto diretto con l'utenza a riscontro delle pratiche gestite)

Commento/Note	Seppure in condizioni di personale ridotto disponibile, lo staff ha operato costantemente al fine di garantire la soddisfazione dell'utenza, sia questa interna che esterna. È comunque necessario evidenziare come un ridotto numero di pratiche non sia stata completata secondo i tempi previsti dall'amministrazione. I ritardi, imputabili alla insufficiente dotazione di personale, possono essere ridotti solo attraverso il potenziamento della struttura.
----------------------	---



1.3 Gestione dei tirocini

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	≥ 4 (5) (email, PEC, Teams, sportello, telefono)	Email/Teams/Sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 95%	Sito web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 3,64 (*punteggio GP 2020)	3,63	Risultati questionario Good Practice 2022

Commento/Note	<p>Nel corso del 2022 l'U.O. Tirocini ha attivato alcuni strumenti rivolti alla propria utenza finalizzati a facilitare la fruizione dei servizi:</p> <p>Chatbot online (https://helpdesktirocini.unipr.it), volto a facilitare l'autonoma acquisizione di informazioni sul percorso di tirocinio da parte di studentesse/studenti, aziende/enti e tutor accademici;</p> <p>Sportello tirocinio, rivolto a studentesse e studenti che nel piano di studi hanno inserito l'attività di Tirocinio. Il servizio si pone come obiettivo quello di effettuare una serie di attività, tra cui colloqui conoscitivi di orientamento degli studenti alla scelta del tirocinio curriculare, consulenza nella stesura di cv per l'autocandidatura, consulenza nella preparazione al colloquio aziendale, intermediazione domanda/offerta di tirocinio curriculare tra studenti e aziende, promozione dei tirocini. Le studentesse e gli studenti interessati possono prenotare un appuntamento on line scrivendo una mail a sportello.tirocinio@unipr.it.</p>
----------------------	---

1.4 Student Card

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 2 (email/PEC, numero verde)	≥ 2 (4) (email/Sportello/PEC, telefono)	Email/ Sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di rilascio del tesserino (dalla richiesta Unipr al tesoriere)	Giorni lavorativi	21	14	Data base Esse3
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 90%	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	a) 100% (risposte helpdesk) b) 100% delle richieste valide* inviate al tesoriere nell'anno solare, di queste per il 99,45% abbiamo il flusso di conferma spedizione(CO) della student card allo studente entro l'anno solare	a) Data base interno (statistiche di sistema dell'helpdesk interno studentcard@unipr.it) b) Data base Esse3

*sono considerate richieste valide le richieste di emissione che rispettano le condizione di applicabilità (foto validata e in regola coi pagamenti, appartenenti alle categorie per cui è prevista l'emissione, ivi compresa quelli in mobilità internazionale/erasmus)

Commento/Note	L'eventuale prolungamento dei tempi di consegna della Student card è legato alle tempistiche di rilascio da parte dell'Ente Tesoriere.
----------------------	--

2. Servizi per il Diritto allo studio

2.1 Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	≥ 4 (6) (email/teams/sportello/PEC, telefono, sistema helpdesk)	Email/teams/sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database Helpdesk: statistiche di sistema
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni	≤ 3 giorni	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 95%	Sito Web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,57* (*punteggio 2020 – Good Practice)	4,52	Risultati questionario Good Practice 2022



2.2 Collaborazioni a tempo parziale

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	≥ 4 (5) (email/teams/sportello/PEC, telefono)	Email/teams/sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni	≤ 3 giorni	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 95%	Sito Web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,22* (*punteggio medio 2020 - Good Practice)	4,06	Risultati questionario Good Practice 2022

3. Servizio Orientamento studenti

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	5 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	Email/ Sportello/teams: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5 giorni	≤ 5 giorni	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 90%	Sito web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,44*Orientamento in Ingresso ≥ 3,64* per Job Placement (* punteggio medio 2020 – Good Practice)	4,25	Risultati questionario Good Practice 2022



4. Accoglienza e inclusione

4.1 Assistenza alla ricerca alloggio

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4	Controllo interno da parte del referente
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	4 giorni lavorativi	Autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O.
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Sito web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,5* (*punteggio medio Good Practice, anno 2020)	4,25	Risultati questionario Good Practice 2022



4.2 Supporto agli studenti in difficoltà

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4	Controllo interno da parte del referente
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	4 giorni lavorativi	Autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O.
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O.

5. Servizi per la Didattica post-laurea

5.1 Gestione carriere studenti post laurea

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	≥ 3 (4) (email/PEC, sportello, telefono)	Fonte dati interna su monitoraggio del responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni	≤ 4 giorni	Fonte dati interna su monitoraggio del responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	100%	Sito web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	in via di definizione	in via di definizione	nd	nd



5.2 Esami di Stato

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	≥ 4 (5) (email/teams/sportello/PEC, telefono)	Email/teams/sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤ 4 giorni	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 95%	Sito Web
Efficacia	Volume di richieste gestite * rispetto al totale	%	100%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne operative consolidate orientate alla soddisfazione dell'utenza, monitorate dal Responsabile U.O. e attestato dall'assenza reclami

*soddisfacendo i bisogni dell'utente



5.3 Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	≥ 3 (4) (email/PEC, sportello, telefono)	Fonte dati interna su monitoraggio del responsabile Pec: titulus
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi lavorativi	≤ 4 giorni	≤ 4 giorni	Fonte dati interna su monitoraggio del responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	100%	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite* rispetto al totale	%	100%	100%	Fonte dati interna su monitoraggio del responsabile

* soddisfacendo i bisogni dell'utente

TERZA MISSIONE

6. Welcome Office del Tecnopolo Parma

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	5	Database interno
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3	3	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3	19	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite* rispetto al totale	%	100%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

* soddisfacendo i bisogni dell'utente



7. Servizi di Public Engagement

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	<u>Disponibilità</u> del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno da parte del Responsabile UO
Tempestività	<u>Frequenza</u> del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3	3	Controllo interno da parte del Responsabile UO
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3	3	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite* rispetto al totale	%	100%	100%	Controllo interno da parte del Responsabile UO e assenza reclami

*soddisfacendo i bisogni dell'utente

8. Fundraising e crowdfunding

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno da parte del Responsabile UO
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3	Nessuna richiesta pervenuta	Controllo interno da parte del Responsabile UO
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3	3	Pagina web dedicata
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Nessuna richiesta pervenuta	

9. Erogazioni liberali

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno da parte di tutto il personale afferente alla UO
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute	Numero giorni lavorativi a settimana	3	3	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O che prevedono, di norma, un monitoraggio giornaliero
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/no	si	si	sito web/carta dei servizi
Efficacia	Volume di richieste gestite*rispetto al totale	%	100%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

*soddisfacendo i bisogni dell'utente

10. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico	Giorni/settimana	4	4	Database interno
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email, web e social	Numero giorni lavorativi	2	2	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile UO
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi, servizi	Si/no	si	si	Sito web, carta dei servizi
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorni Lavorativi	2	2	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile UO
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	%	100%	100%	Valore autodichiarato sulla base dell'esito del monitoraggio e dell'analisi effettuata dal responsabile UO attraverso sistemi di rilevazione eterogenei (email, questionari cartacei e mediante qr code, guestbook eventi, social) attestato anche dall'assenza reclami



11. Archivio Storico

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	5	Database interno
	Orario di apertura al pubblico settimanale	Ore/settimana	24	24	Database interno
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	2	2	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile UO
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni in remoto	Giorno lavorativo	2	2	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile UO
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	Carta dei servizi
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio*	%	100%	100%	Valore autodichiarato dal responsabile U.O. sulla base del feedback, sempre positivo, alle richieste evase dal responsabile servizio, attestato anche dall'assenza di reclami

*Intesa come capacità di rispondere in modo soddisfacente ai bisogni e alle richieste degli utenti

12. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	numero	≥ 3 (email/pec, telefono, presenza)	≥ 5 (email/pec, telefono, presenza, facebook, Instagram)	Email: controllo interno da parte del responsabile U.O. PEC: titulus Social media: sito web presenze: controllo interno da parte del responsabile U.O. Telefono: database interno
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 10	≤ 3	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi, servizi	Si/no	si	si	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite* rispetto al totale	%	100%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

*soddisfacendo i bisogni dell'utente

13. CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	4 (e-mail, sito web del centro, telefono, facebook)	Controllo a carico della persona di riferimento per il servizio specifico
Tempestività	Monitoraggio richieste del servizio	Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio	5gg	5gg	/
	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	giorni lavorativi	≤ 3 gg	≤ 2	Interna
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	95%	Il sito web riporta correttamente le informazioni del personale, per altre informazioni rimanda al sito del centro (www.cim.unipr.it)
	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Si/no	Si	si	Sito web del centro www.cim.unipr.it
Efficacia	% evasione di richieste gestite*	%	100%	100%	Gestione interna

*soddisfacendo i bisogni utente

Commento/Note	Il Centro realizza annualmente un'indagine sulla soddisfazione della propria utenza. L'esito del sondaggio di valutazione delle prestazioni del centro per l'anno 2022 è depositato agli atti del Centro e della U.O. Programmazione e controllo di gestione.
----------------------	---

14. Prestazioni sanitarie e veterinarie

14.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	5	Gestionale clinico – Funzione “Agenda”
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	≤ 2 gg lavorativi (info amministrative) ≤ 15 gg lavorativi (info cliniche)	≤ 2 gg lavorativi (info amministrative) ≤ 15 gg lavorativi (info cliniche)	Gestionale clinico per info cliniche – Sistema comunicazione a mezzo mail per info amministrative
Trasparenza	Disponibilità on line di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Si/no	Si	Si	Sito Ateneo
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Gestionale Clinico

14.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	7 (pronto soccorso - urgenze) 5 (prestazioni ordinarie)	7 per pronto soccorso - urgenze 5 per prestazioni ordinarie	controllo interno da parte del Direttore Sanitario
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali sociali	Giorno lavorativo	≤ 2	2	Database interno
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni in remoto	Giorno lavorativo	≤ 30	25	Database interno
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi e servizi	Sì/no	Si	si	Sito web, carta dei servizi
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 (insufficiente) a 4 (ottimo)	Valutazione media annua: 3 (buono)	78% buono	Google customer satisfaction (valutazione da 1 a 5, 4 buono)

BIBLIOTECHE

LEGENDA	
MG	Biblioteche di Area Medica e Giuridica (MG)
ST	Biblioteche delle Scienze e Tecnologie (ST)
SU	Biblioteche delle Scienze Umane (SU)

Commento/Note	Per le Biblioteche di Scienze e tecnologie i valori si riferiscono al periodo 01/01/2022 - 31/07/2022, a causa della chiusura delle strutture per trasferimento in altra sede.
----------------------	--

15. Accesso e consultazione

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022*	Fonte dati
Accessibilità	Media delle ore di apertura settimanale delle biblioteche	Numero ore	≥ 30 ore	MG: 55 ST: 40,5 SU: 47,5	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
	Accesso alle collezioni cartacee della biblioteca	N° unità patrimonio documentario cartaceo accessibile alla consultazione/N°	90%	MG: 99,85% ST: 93,97% SU: 98,73%	Statistiche di sistema

		unità patrimonio cartaceo totali			
Tempestività	Tempo di fornitura del materiale collocato nei depositi	Tempi di attesa	<p>≤ 2 giorni lavorativi per materiali collocati in depositi esterni</p> <p>≤ 20 minuti per i materiali collocati in depositi interni</p>	<p>MG: < 2 giorni lavorativi; ≤ 20 minuti</p> <p>ST: < 2 giorni lavorativi; ≤ 20 minuti</p> <p>SU: < 2 giorni lavorativi; ≤ 20 minuti</p>	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
	Tempistica di comunicazione delle chiusure programmate	Numero giorni	≥ 10 giorni di preavviso per la comunicazione del calendario delle chiusure o delle riduzioni di orario programmate (es. periodo estivo, natalizio)	<p>MG: ≥ 10 giorni di preavviso</p> <p>ST: ≥ 10 giorni di preavviso</p> <p>SU: ≥ 10 giorni di preavviso</p>	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi	<p>MG: ≤ 2 giorni di preavviso</p> <p>ST: ≤ 2 giorni di preavviso</p> <p>SU: < 2 giorni di preavviso</p>	Sito web
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni ed alle esigenze	N° di reclami giustificati	≤ 10 per anno	<p>MG: 0</p> <p>ST: 0</p> <p>SU: 0</p>	Controllo interno da parte del responsabile U.O.

16. Prestito esterno

Standard di qualità

Dimensioni	Descrizione indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2022*	Fonte dati
Accessibilità	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca *100	≥ 90%	MG: 100% ST: 100% SU: 100%	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
	Monografie ammesse al prestito/Totale monografie	Numero monografie ammesse al prestito/Numero totale monografie*100	≥ 60 %	MG: 68,45% ST: 68,28% SU: 67,7%	Statistiche di sistema
Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di prestito o rinnovo	Giorni	≤ 2 giorni lavorativi	MG: < 2 giorni lavorativi ST: < 2 giorni lavorativi SU: < 2 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi	MG: ≤ 2 giorni lavorativi ST: ≤ 2 giorni lavorativi SU: < 2 giorni lavorativi	Sito web
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni ed alle esigenze	N° di reclami giustificati	≤ 10 per anno	MG: 0 ST: 0 SU: 0	Controllo interno da parte del responsabile U.O.



17. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2022*	Fonte dati
Accessibilità	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca*100	≥ 90%	MG: 100% ST: 100% SU: 100%	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
	Canali di accesso al servizio per gli utenti interni	Numero di modalità a disposizione dell'utente per l'inoltro delle richieste (form online, email)	≥ 2	MG: 4 ST: 4 SU: 4	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
Tempestività	Tempo di evasione della richiesta dell'utente (ILL e DD passivo)	N° giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente all'invio della richiesta alla biblioteca esterna che possiede il documento	≤ 2 giorni lavorativi	MG: ≤ 2 giorni lavorativi ST: ≤ 2 giorni lavorativi SU: ≤ 2 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
	Tempo di evasione della richiesta della biblioteca esterna (ILL e DD attivo)	N° giorni dalla ricezione della richiesta della biblioteca partner all'invio del documento	≤ 2 giorni lavorativi	MG: 0,78 ST: 0,88 SU: 0,57	Statistiche di sistema
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi	MG: ≤ 2 giorni lavorativi ST: ≤ 2 giorni lavorativi SU: < 2 giorni lavorativi	Sito web
Efficacia	Richieste di prestito interbibliotecario soddisfatte (ILL attivo e passivo)	N° di richieste di prestito interbibliotecario evase/N° totale di richieste evadibili ricevute*100	≥ 85%	MG: 86,01% ST: 90,48% SU: 85%	Statistiche di sistema



18. Information literacy

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2022*	Fonte dati
Accessibilità	Numero delle ore di formazione disponibili online e/o erogate in presenza	Numero ore	≥ 20	MG: 23 h 14 min ST: 31 SU: 58	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
Tempestività	Puntualità ora inizio dei corsi in presenza	Minuti di ritardo rispetto all'orario previsto d'inizio del corso	≤ 15 minuti	MG: 0 ST: 0 SU: 0	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi	MG: ≤ 2 giorni lavorativi ST: ≤ 2 giorni lavorativi SU: < 2 giorni lavorativi	Sito web
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni ed alle esigenze	N° di reclami giustificati	≤ 10 per anno	MG: 0 ST: 0 SU: 0	Controllo interno da parte del responsabile U.O.



19. Informazioni bibliografiche e reference

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2022*	Fonte dati
Accessibilità	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca*100	≥ 90%	MG: 100% ST: 100% SU: 100%	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di <i>reference</i> online	Giorni	≤ 5 giorni lavorativi	MG: 1,51 ST: 1,18 SU: 0,16	Statistiche di sistema
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi	MG: ≤ 2 giorni lavorativi ST: ≤ 2 giorni lavorativi SU: ≤ 2 giorni lavorativi	Sito web
Efficacia	Richieste di <i>reference</i> online soddisfatte	N° di richieste di <i>reference</i> online evase/N° totale di richieste online*100	≥ 90%	MG: 100% ST: 100% SU: 100%	Statistiche di sistema

SERVIZI AMMINISTRATIVI

20. Utilizzo degli Spazi universitari

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	Almeno 3 (email/PEC, presenza, telefono,)	3	Indagine interna ufficio (titulus; Solaris presenze, controllo responsabile, database)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi	Indagine interna ufficio
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito web Unipr, Carta dei servizi
	Disponibilità di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Sito Web Unipr, Carta dei servizi
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,68* (*punteggio medio 2020 rilevazione studenti - Good Practice)	4,2	Risultati questionario Good Practice 2022

Commento/Note	L'ufficio lavora sulle piattaforme che l'Amministrazione ha stabilito (PLANET per Pulizie, riscaldamento) e Titulus per la parte Amministrativa.
----------------------	--

21. Sicurezza di Ateneo

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono,)	3	Indagine interna ufficio, mail e richieste in titulus
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤3 giorni lavorativi	1	Indagine interna ufficio, mail e richieste in titulus
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Il sito internet è stato da poco aggiornato nella sua interezza
	Disponibilità di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Il sito internet è stato da poco aggiornato nella sua interezza
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4.9* (*punteggio medio 2020 rilevazione studenti - Good Practice)	4,71	Risultati questionario Good Practice

Commento/Note	Al momento non si dispone di un sistema di ticket unificato che consentirebbe di rilevare in modo più puntuale l'efficacia del servizio.
----------------------	--

22. Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Numero giornate lavorative settimanali	5	5	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via pec	Numero giorni lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi	7	Titulus
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito web/ Profilo committente – amministrazione trasparente - Unipr
	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Sito web/carta dei servizi
Efficacia	% evasione di richieste gestite	%	100%	100%	Monitoraggio del responsabile U.O.

23. Rapporti con il sistema sanitario

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	5	Email: controllo interno da parte del personale; social media: sito web presenze: controllo interno da parte del responsabile U.O., anche tramite Solaris telefono: controllo interno da parte del personale, database teams: controllo interno da parte del personale
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	outlook, valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito web
Efficacia	% evasione di richieste gestite	%	100%	100%	Controllo interno, assenza reclami

24. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC/ sportello/ Social media/ telefono)	5	Email, sportello e telefono: controllo interno da parte del responsabile PEC: Titulus Social media: messaggistica privata profili social
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi per informazione	≤ 3 giorni lavorativi	Controllo interno da parte del responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,25* (*punteggio medio 2020 rilevazione Good Practice)	4,07	

25. Servizi informatici

Standard di qualità Servizio di posta elettronica

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Funzionamento del servizio	Giorni/settimana	7	7	Controllo interno
	Funzionamento garantito del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto	Numero di giorni lavorativi	≤ 1	1	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito di Ateneo
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	$\geq 4,45^*$ (*punteggio medio studenti Good Practice, 2020)	4,075	
	Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare	numero	$\leq 300^*$ (Dato medio 20-21)	284 (5)	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS

Commento/Note	Il numero di segnalazioni non distingue quelle di malfunzionamento dalle richieste di servizio: è pertanto stimato da un totale di 284.
----------------------	---

Standard di qualità Servizio wifi

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Funzionamento del servizio	Giorni/settimana	7	7	Controllo interno
	Funzionamento garantito del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto	Numero di giorni lavorativi	≤ 1	1	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito di Ateneo
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,45* (*punteggio medio studenti Good Practice, 2020)	4,075	
	Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare	numero	≤ 300 * (Dato medio 20-21)	284 (2)	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS e sistema di monitoraggio sistemi SANET

26. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	≥ 3 (4)	Email/ presenza: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O. (Email/PEC)
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni relative al servizio	Si/no	si	si	sito web – pagina dedicata
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Database interno (archivio corrente/email)

27. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	4 (email/pec, presenza, telefono, teams)	Titulus, outlook, UCClient, banca dati solaris presenze, teams, telefono Il personale controlla costantemente le mail. La pec è monitorata costantemente e la documentazione pervenuta viene trasmessa a protocollo. La responsabile UO controlla quotidianamente che gli uffici siano presidiati. In caso di personale assente le telefonate della persona assente sono "girate" alla responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	4	Sistemi informatici presso gli uffici (mail)
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si	Si	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Data base interni, sito web

Commento/Note	La misurazione dei tempi medi diventa difficile ma sussiste regola interna che vale per tutti gli uffici afferenti alla UO Amministrazione personale docente che prevede di fornire risposte all'utenza entro 4 gg. Non sono mai pervenuti reclami.
----------------------	---

28. Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	4 (email/pec, presenza, telefono, teams)	Email/presenza/teams: controllo interno da parte del responsabile pec: titulus telefono: data base
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5 giorni lavorativi	≤ 5 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si	si	www.unipr.it (sito web)
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O. attestato dall'assenza reclami

29. Servizio gestione attività del servizio civile

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	≥ 3	Email/presenza: controllo interno da parte del responsabile pec: titulus telefono: data base
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Email/PEC - Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si	Si	Carta dei servizi
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Email/ufficio Pro-Rettore

Commento/Note	Descrizione delle funzioni correlate al servizio riportate nel funzionigramma di Ateneo pubblicato sulla pagina web "Amministrazione Trasparente"
----------------------	---

30. Servizio Prevenzione e Protezione

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	3	Email/presenza: controllo interno da parte del responsabile pec: titulus telefono: data base
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	4	Stima approssimata basata sulla tempo medio di risposta a richieste di pareri e consulenze. Non è considerato lo svolgimento dei compiti di cui all'art. 33 del D.lgs. 81/08.
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Sito Web , Carta servizi
Efficacia	Volume di servizi richiesti gestiti rispetto al totale	%	100%	50%	Stima approssimata basata sulla capacità del servizio di fornire risposte alle richieste di pareri e consulenze. Non è considerato lo svolgimento dei compiti di cui all'art. 33 del D.lgs. 81/08.

31. Protocollo e Gestione Documentale

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2022	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email, PEC, posta a mano, posta tradizionale)	4	titulus; controllo interno da parte del responsabile
Tempestività	Tempo medio di erogazione del servizio	Numero giorni lavorativi	≤3 giorni lavorativi dalla ricezione	1	Titulus
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative ai contatti, sede e servizio	Si/no	si	si	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Titulus

RIEPILOGO MONITORAGGIO STANDARD QUALITÀ

CARTA DEI SERVIZI UNIPR				% RAGGIUNGIMENTO STANDARD QUALITÀ RISPETTO AL VALORE PROGRAMMATO						CUSTOMER GP 2020	CUSTOMER GP 2022	
MACRO AMBITO	N°	CATEGORIA SERVIZI	C o d	SERVIZIO	ACCESSIBILITÀ (valore raggiunto; valore programmato)	TEMPESTIVITÀ (valore raggiunto; valore programmato)	TRASPARENZA (valore raggiunto; valore programmato)	EFFICACIA quantitativa (valore raggiunto; valore programmato)	EFFICACIA qualitativa rispetto alla baseline % GP2022/GP2020 o altra rilevazione			
DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI	1.	Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a CU)	1.1	Gestione Carriere studenti	100% (6; ≥ 4)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (≥95%; ≥90%)	-	92,61	4,26	3,95	
			1.2	Mobilità studentesca (mobilità internazionale degli studenti)	100% (5; ≥3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (100%; ≥90%)	-	89,56	3,83	3,43	
			1.3	Gestione dei tirocini	100% (5; ≥3)	100% (≤3gg; ≤4gg)	100% (≥95%; ≥90%)	-	99,73	3,64	3,63	
			1.4	Student Card	100% (4; ≥2)	100% (14gg; 21gg)	100% (≥90%; ≥90%)	100% (100% helpdesk, 100% richieste al tesoriere di cui il 99,45% con flusso CO spedizione card; 100%)				
	2.	Servizi per il Diritto allo studio	2.1	Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	100% (6; ≥3)	100% (≤3gg; ≤4gg)	100% (≥95%; ≥90%)	-	98,80	4,57	4,52	
			2.2	Collaborazioni a tempo parziale	100% (5; ≥3)	100% (≤3gg; ≤4gg)	100% (≥95%; ≥90%)	-	96,09	4,23	4,06	
	3.	Servizio Orientamento studenti	3	Servizio Orientamento studenti	100% (5; ≥3)	100% (≤5gg; ≤5gg)	100% (≥90%; ≥90%)	-	93,02; 99,73	4,44; 3,64	4,13; 3,63	
	4.	Accoglienza e inclusione	4.1	Assistenza alla ricerca alloggio	100% (4; ≥3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (si; si)	-	93,51	4,55	4,25	
			4.2	Supporto agli studenti in difficoltà	100% (4; ≥3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (si; si)	100% (100%; 100%)				
	5.	Servizi per la Didattica post-laurea	5.1	Gestione carriere studenti post laurea	100% (4; ≥3)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (100%; ≥90%)	non determinato				
			5.2	Esami di Stato	100% (5; ≥3)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (≥95%; ≥90%)	100% (100%; 100%)				
			5.3	Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti	100% (4; ≥3)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (100%; ≥90%)	100% (100%; 100%)				
	TERZA MISSIONE	6.	Welcome Office del Tecnopolo Parma	6	Welcome Office del Tecnopolo Parma	100% (5; 5)	100% (3gg; 3gg)	100% (19; ≥ 3)	100% (100%; 100%)			
		7.	Servizi di Public Engagement	7	Servizi di Public Engagement	100% (5; 5)	100% (3gg; 3gg)	100% (3; ≥ 3)	100% (100%; 100%)			
8.		Fundraising e crowdfunding	8	Fundraising e crowdfunding	100% (5; 5)	non determinabile	100% (3; ≥ 3)	non determinabile				
9.		Erogazioni liberali	9.	Erogazioni liberali	100% (5; 5)	100% (3gg; 3gg)	100% (si; si)	100% (100%; 100%)				
10.		Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)	10	Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)	100% (4; 4)	100% (2gg; 2 gg)	100% (si; si)		100 (100%; 100%)			
11.		Archivio Storico	11	Archivio Storico	100% (5; 5); 100% (24h; 24 h)	100% (2gg; 2gg); 100% (2gg; 2 gg)	100% (si; si)		100 (100%; 100%)			
12.		CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	12	CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	100% (≥5; ≥3)	100% (≤3gg; ≤10 gg)	100% (si; si)	100% (100%; 100%)				
13.		CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”	13	CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”	100% (4; ≥3)	100% (5gg; 5gg)	100% (95%; 90%); 100% (si; si)	100% (100%; 100%)				
14.		Prestazioni sanitarie e veterinarie	14.1	Prestazioni odontoiatriche ai cittadini	100% (5; 5)	100% (≤2gg; ≤15gg; ≤2gg; ≤15gg)	100% (si; si)	100% (100%; 100%)				
			14.2	Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24	100% (7 gg, 5 gg; 7 gg, 5 gg)	100% (2gg; ≤2 gg)	100% (si; si)	-	100 (in Google 78%buono)			

CARTA DEI SERVIZI UNIPR				% RAGGIUNGIMENTO STANDARD QUALITÀ RISPETTO AL VALORE PROGRAMMATO					CUSTOMER GP 2020	CUSTOMER GP 2022	
MACRO AMBITO	N°	CATEGORIA SERVIZI	C o d	SERVIZIO	ACCESSIBILITÀ (valore raggiunto; valore programmato)	TEMPESTIVITÀ (valore raggiunto; valore programmato)	TRASPARENZA (valore raggiunto; valore programmato)	EFFICACIA quantitativa (valore raggiunto; valore programmato)			EFFICACIA qualitativa rispetto alla baseline % GP2022/GP2020 o altra rilevazione
BIBLIOTECHE <i>(Biblioteche: MG=area Medica e Giuridica, ST=Scienze e Tecnologie, SU=Scienze Umane)</i>	15.	Accesso e consultazione	15	Accesso e consultazione	(55h MG, 40,5h ST, 47,5h SU>30 h); 100% (99,85% MG, 93,97%, 98,73%>90%)	100% (< 2 gg ; ≤ 20 min; ≤ 2 gg, ≤ 20 min); 100% (≥ 10 gg; ≥ 10 gg)	100% (≤ 2 gg; ≤ 2 gg)	100% (0 <10 reclami)		4,73	4,61
	16.	Prestito esterno	16	Prestito esterno	100%(100%;≥90%); 100%(68,45% MG, 68,28% ST, 67,7% SU>60%)	100% (<2gg;≤ 2gg)	100% (≤2ggMG, ≤2ggST, <2 SU;≤ 2gg);	100% (0; ≤ 10reclami)		4,73	4,61
	17.	Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	17	Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	100% (100%; ≥90%); 100% (4; ≥ 2)	100% (≤2ggMG, ≤2ggST, <2 SU;≤ 2gg); 100% (0,78 MG, 0,88 ST, 0,57 SU; ≤ 2 gg)	100% (≤2gg MG e ST, <2gg SU; ≤2gg)	100% (86,01% MG, 90,48% ST, 85% SU; ≥85%)		4,73	4,61
	18.	Information literacy	18	Information literacy	100% (23h14min MG, 31h ST, 58h SU; ≥ 20 h)	100% (0;≤15min)	100% (≤2ggMG, ≤2ggST, <2 SU;≤ 2gg)	100% (0;≤ 10 reclami)		4,73	4,61
	19.	Informazioni bibliografiche e reference	19	Informazioni bibliografiche e reference	100% (100%; ≥90%)	100% (1,51 MG, 1,18 ST, 0,16 SU; ≤ 5gg)	100% (≤ 2 gg; ≤ 2 gg)	100% (100%; ≥90%)		4,73	4,61
SERVIZI AMMINISTRATIVI	20.	Utilizzo degli Spazi universitari	20	Utilizzo degli Spazi universitari	100% (3; almeno 3)	100% (≤3gg; ≤3gg)	100% (100%; 100%); 100% (si; si)	-	89,65	4,685	4,2
	21.	Sicurezza di Ateneo	21	Sicurezza di Ateneo	100% (3; almeno 3)	100% (1gg; ≤3gg)	100% (100%; 100%); 100% (si; si)	-	96,32	4,885	4,71
	22.	Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	22	Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	100% (5gg lav.; 5 gg lav.)	100% (7gg; ≤3gg)	100% (100%; 100%); 100% (si; si)	100% (100%; 100%)			
	23.	Rapporti con il sistema	23	Rapporti con il sistema sanitario	100% (5; ≥3)	100% (≤3gg; ≤3gg)	100% (100%; 100%)	100% (100%;100%)			
	24.	Gestione della comunicazione	24	Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	100% (5; ≥3)	100% (≤3gg; ≤3gg)	100% (100%; 100%)	-	95,76	4,25	4,07
	25.	Servizi informatici	25	Servizi informatici (posta elettronica, wifi)	100% (7gg; 7gg); 100% (5gg; 5gg)	100% (1 gg; ≤ 1 gg)	100% (100%; 100%)	100% (5 posta elettronica, 2 wifi; ≤300 segnalazioni)	91,57	4,45	4,08
	26.	Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei	26	Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	100% (4; ≥ 3)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (si; si)	100% (100%;100%)			
	27.	Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a	27	Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	100% (4; ≥ 3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (si; si)	100% (100%;100%)			
	28.	Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal	28	Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	100% (4; ≥ 3)	100% (≤5gg; ≤5gg)	100% (si; si)	100% (100%;100%)			
	29.	Servizio gestione attività	29	Servizio gestione attività del servizio civile	100% (3; ≥ 3)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (si; si)	100% (100%;100%)			
	30.	Protezione	30	Servizio Prevenzione e Protezione	100% (≥ 3; ≥ 3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (si; si)	50% (50%; 100%)			
31.	Documentale	31	Protocollo e Gestione Documentale	100% (4; ≥ 4)	100% (1gg; ≤3gg)	100% (si; si)	100% (100%;100%)				

Tabella 1 - Monitoraggio standard qualità carta servizi al 31/12/2022

Università di Parma
Via dell'Università, 12 – 43121 Parma
<http://www.unipr.it>