



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CARTA DEI SERVIZI

### Monitoraggio standard di qualità

Approvato dalla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità in data 08/05/2024

Risultati 2023



# INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>1</b>
<b>DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI</b>	<b>1</b>
<b>1. Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a CU)</b>	<b>1</b>
1.1 Gestione Carriere studenti	1
1.3 Gestione dei tirocini	3
1.4 Student Card	4
<b>2. Servizi per il Diritto allo studio</b>	<b>5</b>
2.1 Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	5
2.2 Collaborazioni a tempo parziale	6
<b>3. Servizio Orientamento studenti</b>	<b>7</b>
<b>4. Accoglienza e inclusione</b>	<b>8</b>
4.1 Assistenza alla ricerca alloggio	8
4.2 Supporto agli studenti in difficoltà	9
<b>5. Servizi per la Didattica post-laurea</b>	<b>10</b>
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
<b>TERZA MISSIONE</b>	<b>13</b>
<b>6. Welcome Office del Tecnopolo Parma</b>	<b>13</b>
<b>7. Servizi di Public Engagement</b>	<b>14</b>
<b>8. Fundraising e crowdfunding</b>	<b>15</b>
<b>9. Erogazioni liberali</b>	<b>16</b>
<b>10. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)</b>	<b>17</b>
<b>11. Archivio Storico</b>	<b>18</b>
<b>12. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione</b>	<b>19</b>
<b>13. CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”</b>	<b>20</b>
<b>14. Prestazioni sanitarie e veterinarie</b>	<b>22</b>
14.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini	22
14.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24	23

<b>BIBLIOTECHE</b>	<b>25</b>
15. Accesso e consultazione	25
16. Prestito esterno	27
17. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	28
18. Information literacy	30
19. Informazioni bibliografiche e reference	31
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<b>32</b>
20. Utilizzo degli Spazi universitari	32
21. Sicurezza di Ateneo	33
22. Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	34
23. Rapporti con il sistema sanitario	35
24. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	36
25. Servizi informatici	37
26. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	39
27. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	40
28. Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	41
29. Servizio gestione attività del servizio civile	42
30. Servizio Prevenzione e Protezione	43
31. Protocollo e Gestione Documentale	45
<b>RIEPILOGO MONITORAGGIO STANDARD QUALITÀ</b>	<b>46</b>

## 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 31/12/2023, relativamente agli indicatori di accessibilità, tempestività e trasparenza si è conclusa nel mese di marzo 2024, 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 2024. 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 degli indicatori di efficacia dei servizi GP sono stati calcolati con media semplice.

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 31/12/2023 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 sulla metodolotia utilizzata 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 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, sportello, telefono, sistema di helpdesk)	≥ 4 (6) (email/PEC, sportello, teams, telefono, sistema di helpdesk, pagina personale Esse)	<b>Email/teams/sportello:</b> controllo interno da parte del responsabile <b>Pec:</b> titulus <b>Telefono:</b> database <b>Helpdesk:</b> statistiche di sistema
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤4	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 95%	<b>Sito web</b>
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 3,95 (*punteggio Good Practice, anno 2022)	4,00	Risultati questionario <b>Good Practice</b> – servizi di segreteria

## 1.2 Mobilità studentesca

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	≥ 3 (4) (email/PEC, presenze, telefono, teams)	<b>Email:</b> controllo interno da parte del responsabile su tutte le liste di posta condivise con lo staff <b>PEC:</b> controllo da parte del responsabile sul portale Aruba PEC <b>Presenze:</b> controllo interno da parte del responsabile U.O. anche attraverso TimeWeb <b>Telefono:</b> database interno <b>Teams:</b> registro chiamate e riunioni MS Teams e controllo interno da parte responsabile U.O.
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤ 4	<b>Email:</b> controllo interno da parte del responsabile su tutte le liste di posta condivise con lo staff <b>PEC:</b> controllo da parte del responsabile sul portale Aruba PEC
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 90%	<b>Sito web</b> 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.
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 3,43* (*punteggio Good Practice, anno 2022)	3,79	Risultati questionario <a href="#">Good Practice</a> – internazionalizzazione (Contatto diretto con l'utenza a riscontro delle pratiche gestite)





### 1.3 Gestione dei tirocini

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥4 (email/PEC, Teams, sportello, telefono)	≥ 4 (4) (email, PEC, Teams, sportello, telefono)	<b>Email/Teams/Sportello:</b> controllo interno da parte del Responsabile <b>PEC:</b> Titulus <b>Telefono:</b> database
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 95%	≥ 95%	Sito web
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 3,63 (*punteggio 2022 – Good Practice)	3,66	Risultati questionario <a href="#">Good Practice</a>

## 1.4 Student Card

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 2 (email/PEC, numero verde)	2 Email / Pec, numero verde (lo sportello solo per studenti con residenza/domicilio all'estero)	<b>Email/ sportello</b> controllo interno da parte del Responsabile <b>PEC:</b> Titulus <b>Telefono(numero verde):</b> database
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di rilascio del tesserino (dalla richiesta Unipr al tesoriere)	Giorni lavorativi	21	21	Database Esse3
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	90%	Sito Web
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	a) <b>Database interno</b> (statistiche di sistema dell'helpdesk interno <a href="mailto:studentcard@unipr.it">studentcard@unipr.it</a> ) b) <b>Database Esse3</b>

<b>Commento/Note</b>	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 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4 (email/ PEC ,sportello on line- teams, telefono, sistema helpdesk)	<b>Email/teams-sportello on line:</b> controllo interno da parte del Responsabile <b>PEC:</b> Titulus <b>Telefono:</b> database <b>Helpdesk:</b> statistiche di sistema
<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	100%	Sito Web
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,52* (*punteggio 2022 – Good Practice)	4,35	Risultati questionario <a href="#">Good Practice</a>



## 2.2 Collaborazioni a tempo parziale

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4 (email/PEC, sportello, Teams, telefono)	<b>Email/teams/sportello:</b> controllo interno da parte del Responsabile <b>PEC:</b> Titulus <b>Telefono:</b> database
<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	95%	Sito Web
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,06* (*punteggio medio 2022 - Good Practice)	4,075	Risultati questionario <a href="#">Good Practice</a>

### 3. Servizio Orientamento studenti

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	<b>Email/ Sportello/teams:</b> controllo interno da parte del Responsabile <b>PEC: Titulus Telefono:</b> database
<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 90%	Sito web
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,13*Orientamento in Ingresso ≥ 3,63* per Job Placement (* punteggio medio 2022– Good Practice)	4,18 3,66	Risultati questionario <a href="#">Good Practice</a>



## 4. Accoglienza e inclusione

### 4.1 Assistenza alla ricerca alloggio

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4	<b>Email/presenza:</b> controllo interno da parte del Responsabile, banca dati Starweb Solari <b>PEC:</b> Titulus <b>Telefono:</b> database
<b>Tempestività</b>	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.
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Sito web
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,25* (*punteggio medio Good Practice, anno 2022)	4,05	Risultati questionario Good Practice

## 4.2 Supporto agli studenti in difficoltà

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4	<b>Email/presenza:</b> controllo interno da parte del Responsabile, banca dati Starweb Solari <b>PEC:</b> Titulus <b>Telefono:</b> database
<b>Tempestività</b>	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.
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Sito web
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O. considerando anche gli esiti della gestione reclami

## 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 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4	<b>Email/ Sportello:</b> controllo interno da parte del Responsabile <b>PEC:</b> Titulus <b>Telefono:</b> database
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni	3	Fonte dati interna su monitoraggio del responsabile
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	100%	Sito web
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	in via di definizione	in via di definizione	nd	nd



## 5.2 Esami di Stato

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4 (Email/pec ,sportello, teams, telefono)	<b>Email/teams/sportello:</b> controllo interno da parte del Responsabile <b>PEC:</b> Titulus <b>Telefono:</b> database
<b>Tempestività</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	90%	Sito Web
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite* rispetto al totale *soddisfacendo i bisogni dell'utente	%	100%	100%	Valore autodichiarato (in base a regole interne operative consolidate orientate alla soddisfazione dell'utenza, monitorate dal Responsabile U.O. e sulla base dell'analisi reclami)



### 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 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	3	<b>Email/sportello/telefono:</b> fonte dati interna su monitoraggio del responsabile <b>Pec:</b> titulus
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi lavorativi	≤ 4 giorni	3	Fonte dati interna su monitoraggio del responsabile
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	100 %	Sito web
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite* rispetto al totale *soddisfacendo i bisogni dell'utente	%	100%	100%	Fonte dati interna su monitoraggio del responsabile

## TERZA MISSIONE

### 6. Welcome Office del Tecnopolo Parma

#### *Standard di qualità*

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	5	Database interno
<b>Tempestività</b>	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.
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3	19	Sito web Unipr
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.



## 7. Servizi di Public Engagement

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno da parte del Responsabile UO, banca dati Startweb Solari
<b>Tempestività</b>	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3	3	Controllo interno da parte del Responsabile UO
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3	4	Sito web
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Controllo interno da parte del Responsabile UO



## 8. Fundraising e crowdfunding

### *Standard di qualità*

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno da parte del Responsabile UO, Startweb Solari
<b>Tempestività</b>	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3	3	Controllo interno da parte del Responsabile UO
<b>Trasparenza</b>	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3	3	Sito web
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Controllo interno da parte del Responsabile UO



## 9. Erogazioni liberali

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	5	e-mail - pec di struttura: controllo da parte del responsabile e di tutto il personale afferente alla UO
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute	Numero giorni lavorativi a settimana	3	3 (valore medio)	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 (soddisfacendo i bisogni dell'utente)	%	100%	100%	Valore autodichiarato (in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O e alla gestione dei reclami)

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

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico	Giorni/settimana	4	4	Database interno, Startweb Solari
<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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, gestione reclami)



## 11. Archivio Storico

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	5	Database interno, Startweb Solari
	Orario di apertura al pubblico settimanale	Ore/settimana	24	24	Database interno
<b>Tempestività</b>	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	
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	si	Carta dei servizi
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	%	100%	100	Valore autodichiarato dal responsabile U.O. sulla base del feedback alle richieste evase dal responsabile servizio e degli esiti della gestione reclami.



## 12. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili per l'accesso al servizio	numero	≥ 3 (email/pec, telefono, presenza)	4 (email/pec, social media, presenze, telefono) (e-mail processate per accesso agli archivi: 105; e-mail processate per richieste riproduzioni: 80; contatti telefonici stima: 130)	<b>email:</b> controllo interno da parte del responsabile U.O. <b>pec:</b> titulus <b>social media:</b> sito web <b>presenze:</b> controllo interno da parte del responsabile U.O. <b>telefono:</b> database interno
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 10	≤ 10 (media)	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi, servizi	Si/no	si	Si	<b>Sito web</b> (Newsletter con cadenza bimensile da maggio a dicembre. Aggiornamento mensile appuntamenti su sito web. Post con cadenza settimanale sui social)
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O. e agli esiti della gestione reclami

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

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	3	<b>Email/teams/Social media/presenza:</b> controllo interno da parte del responsabile apicale e dei referenti, banca dati Starweb Solari <b>Pec:</b> titulus <b>Telefono:</b> database
	Monitoraggio richieste del servizio	Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio	5	5	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile apicale
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	giorni lavorativi	≤ 3 gg	2	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile apicale e dal referente
	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	100%	Sito web Unipr
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Si/no	Si	Si	sito web del centro new.cim.unipr.it

<b>Efficacia</b>	% evasione di richieste gestite	%	100%	100%	Valore autodichiarato in base a regole operative interne e alla verifica della gestione reclami
------------------	---------------------------------	---	------	------	---

<b>Commento/Note</b>	Nel sondaggio effettuato alla fine del 2023 sono espressi generalmente pareri positivi, risulta quindi evidente che il CIM sta soddisfacendo le aspettative dei propri utenti.
<b>Azioni correttive</b>	Stiamo attualmente lavorando per aumentare la disponibilità degli strumenti per garantire un accesso più ampio e tempestivo a tutti i nostri utenti.

## 14. Prestazioni sanitarie e veterinarie

### 14.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	5	Gestionale clinico – Funzione “Agenda”
<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità on line di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Si/no	Si	Si ma è in programmazione la rivisitazione e l’ampliamento dei contenuti	Sito Ateneo
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Gestionale Clinico

<b>Commento/Note</b>	I servizi amministrativi trasversali alla gestione amministrativo contabile del paziente sono stati ampliati a fronte di un numero di personale, parzialmente dedito a siffatte attività, rimasto invariato; ciò ha avuto come conseguenza un peggioramento del valore relativo alla dimensione “tempestività”.
<b>Azioni correttive</b>	Assunzione di n. 1 unità di personale dedito esclusivamente ad attività di gestione amministrativa contabile del paziente compresi gli aspetti legati ai rimborsi assicurativi ed alla gestione degli aspetti clinici oggetto degli stessi; informatizzazione e digitalizzazione di alcuni processi di front office (es l’accettazione del paziente).

## 14.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	7 (pronto soccorso - urgenze) 5 (prestazioni ordinarie )	7 (pronto soccorso - urgenze) 5 (prestazioni ordinarie )	controllo interno da parte del Direttore Sanitario
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali sociali	Giorno lavorativo	≤ 2	≤1	Database interno
	Adeguatezza del tempo di attesa del cliente in sala d'aspetto	Grado soddisfazione dell'utenza (Insodd. Sodd. Buono Ottimo)	≥ 75% buono/ottimo	Non rilevabile	Database interno
	Adeguatezza del tempo di attesa per i referti	Grado soddisfazione dell'utenza (Insodd. Sodd. Buono Ottimo)	≥ 75% buono/ottimo	Non rilevabile	Database interno
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi e servizi	Si/no	Si	Si	Sito web, carta dei servizi
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Grado soddisfazione dell'utenza (si/no)	≥ 75% si	4/5 ovvero 80%	Google customer satisfaction (valutazione da 1 a 5, 4 buono=si)

<b>Commento/Note</b>	<p>Non è stato possibile rilevare gli indicatori di tempestività in quanto il dato potrebbe emergere solo dall'analisi delle risposte al questionario di Customer Satisfaction, disponibile sia in formato cartaceo che in formato digitale mediante QR code, attualmente non utilizzato/gradito dalla nostra clientela .</p> <p>Si è notata una maggior disponibilità e propensione della clientela alle recensioni su Google. Dall'analisi delle recensioni Google emerge una valutazione necessariamente "globale", comunque di buon livello (4/5). L'ospedale monitora tali recensioni e quasi sempre fornisce risposte, sia che si tratti di recensioni positive che negative. Google consente una interazione diretta che probabilmente favorisce la fidelizzazione del cliente.</p>
<b>Azioni correttive</b>	<p>Compatibilmente con il tempo disponibile, si potrebbe inviare il link al questionario per email in modo da incentivarne l'utilizzo.</p>

## BIBLIOTECHE

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

### 15. Accesso e consultazione

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023*	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Media delle ore di apertura settimanale delle biblioteche	Numero ore	≥ 30 ore	MG: 56 h 15 m ST: 41 h 30 m SU: 47 h 30 m	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
	Accesso alle collezioni cartacee della biblioteca	N° unità patrimonio documentario cartaceo accessibile alla consultazione/N° unità patrimonio cartaceo totali	90%	MG: 90,90% ST: 91,43 % SU: 98.84%	Statistiche di sistema
<b>Tempestività</b>	Tempo di fornitura del materiale collocato nei depositi	Tempi di attesa	≤ 2 giorni lavorativi per materiali collocati in depositi esterni ≤ 20 minuti per i materiali collocati in depositi interni	MG: ≤ 1/2 giorno lavorativo per depositi esterni; ≤ 20 minuti per depositi interni ST: < 2 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

				ST: < 20 minuti  SU: < 2 giorni lavorativi per depositi interni; < 20 minuti per depositi interni	
	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)	MG: ≥ 10 giorni di preavviso ST: ≥ 10 giorni lavorativi SU: > 10 giorni di preavviso	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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.

<b>Commento/Note</b>	*La Biblioteca Centrale di Scienze e Tecnologie non è stata accessibile al pubblico dal 1/1 al 13/3 2023. Il servizio di prestito esterno è stato erogato dal 1/1 al 12/3/2023 ad orario ridotto. I periodici cartacei delle biblioteche di Bioscienze, Ingegneria ed Architettura, Farmacia e Scienze degli Alimenti, Chimica NON sono CONSULTABILI in quanto localizzati presso i depositi Colser dal mese di luglio 2022.
<b>Azioni correttive</b>	



## 16. Prestito esterno

### Standard di qualità

Dimensioni	Descrizione indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2023*	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	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: 68,57% ST: 85,40% SU: 67,82%	Statistiche di sistema
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta alla richiesta di prestito o rinnovo	Giorni	≤ 2 giorni lavorativi	MG: ≤ 1 giorno lavorativo ST: ≤ 1 giorno lavorativo SU: < 2 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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.

**Commento/Note**

\*La Biblioteca Centrale di Scienze e Tecnologie dal 1/1 al 13/3 2023 ha effettuato il servizio di prestito esterno con orario ridotto



## 17. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2023*	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	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, e-mail)	≥ 2	MG: 4 ST: 4 SU: 4	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
<b>Tempestività</b>	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: 0,8 ST: ILL: 1,2 giorni lavorativi ST: DD: 0,88 giorni lavorativi SU: 0,76	Statistiche di sistema
<b>Trasparenza</b>	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



<b>Efficacia</b>	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: 92,5% SU: 91,55%	Statistiche di sistema
------------------	---	--	-------	---------------------------------------	------------------------

<b>Commento/Note</b>	* La Biblioteca Centrale di Scienze e Tecnologie non è stata accessibile al pubblico dal 1/1 al 13/3 2023. Il servizio di prestito esterno è stato erogato dal 1/1 al 12/3/2023 ad orario ridotto. I periodici cartacei delle biblioteche di Bioscienze, Ingegneria ed Architettura, Farmacia e Scienze degli Alimenti, Chimica NON sono accessibili in quanto localizzati presso i depositi Colser dal mese di luglio 2022.
----------------------	--



## 18. Information literacy

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2023*	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Numero delle ore di formazione disponibili online e/o erogate in presenza	Numero ore	≥ 20	MG: 34 h 43 m ST: 40 h SU: 27 h 15 m	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
<b>Tempestività</b>	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.
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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.

#### Commento/Note

\* La Biblioteca Centrale di Scienze e Tecnologie non è stata accessibile al pubblico dal 1/1 al 13/3 2023

## 19. Informazioni bibliografiche e reference

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2023*	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	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.
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta alla richiesta di <i>reference</i> online	Giorni	≤ 5 giorni lavorativi	MG: ≤ 1,5 giorni lavorativi ST: ≤ 1 giorno lavorativo SU: 1,5 giorni lavorativi	Statistiche di sistema
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	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

<b>Commento/Note</b>	* La Biblioteca Centrale di Scienze e Tecnologie non è stata accessibile al pubblico dal 1/1 al 13/3 2023
----------------------	---

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

### 20. Utilizzo degli Spazi universitari

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	Almeno 3 (email/PEC, presenza, telefono,)	3	Titulus, solaris presenze, controllo responsabile, database
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi	Indagine interna ufficio
<b>Trasparenza</b>	% 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
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,2* (*punteggio medio 2022 rilevazione studenti - Good Practice)	4,13	Risultati questionario Good Practice

<b>Commento/Note</b>	Il risultato complessivo di efficacia misurato da GP considera una molteplicità di aspetti non sempre di pertinenza degli uffici responsabili del servizio in oggetto. Le maggiori criticità rilevate da GP riguardano l'adeguatezza delle sedie, banchi e arredi e le temperatura dei locali.
----------------------	--

## 21. Sicurezza di Ateneo

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono,)	3	Titulus, solaris presenze, controllo responsabile, database
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤3 giorni lavorativi	1	Indagine interna ufficio
<b>Trasparenza</b>	% 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
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4.7* (*punteggio medio 2022 rilevazione studenti - Good Practice)	4,82	Risultati questionario Good Practice

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

### *Standard di qualità*

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Disponibilità del servizio	Numero giornate lavorative settimanali	5	5	Controllo interno da parte del responsabile U.O. (database Solaris)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via pec	Numero giorni lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi	Titulus
<b>Trasparenza</b>	% 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
<b>Efficacia</b>	% evasione di richieste gestite	%	100%	100%	Monitoraggio del responsabile



## 23. Rapporti con il sistema sanitario

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	3 (email/PEC, presenza, telefono)	<b>email:</b> controllo interno da parte del personale <b>social media:</b> sito web <b>presenze:</b> controllo interno da parte del responsabile U.O. <b>telefono:</b> controllo interno da parte del personale <b>teams:</b> controllo interno da parte del personale
<b>Tempestività</b>	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.
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito web Unipr
<b>Efficacia</b>	% evasione di richieste gestite	%	100%	100%	Controllo interno del responsabile anche attraverso la verifica dei reclami pervenuti

## 24. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC/ sportello/ Social media/ telefono)	5	<b>Email, sportello e telefono:</b> controllo interno da parte del responsabile <b>PEC:</b> Titulus <b>Social media:</b> messaggistica privata profili social
<b>Tempestività</b>	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
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito web
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,07* (*punteggio medio 2022 rilevazione Good Practice)	4,04	Risultati questionario <a href="#">Good Practice</a>

## 25. Servizi informatici

### *Standard di qualità Servizio di posta elettronica*

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Funzionamento del servizio	Giorni/settimana	7	7	Controllo interno
	Funzionamento garantito del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto	Numero di giorni lavorativi	≤ 1	1	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito di Ateneo
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,075* (*punteggio medio Good Practice, 2022, 3,87 solo studenti)	4,17 (4,08 solo studenti)	Risultati questionario <a href="#">Good Practice</a>
	Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare	numero	≤ 300* (Dato medio 20-21)	198	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS

**Standard di qualità Servizio wifi**

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Funzionamento del servizio	Giorni/settimana	7	7	Controllo interno
	Funzionamento garantito del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto	Numero di giorni lavorativi	≤ 1	≤ 1	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Sito di Ateneo
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,075* (*punteggio medio Good Practice, 2022, 3,87 solo studenti)	4,17 (4,08 solo studenti)	Risultati questionario <a href="#">Good Practice</a>
	Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare	numero	≤ 300 * (Dato medio 20-21)	246	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS

<b>Commento/Note</b>	Nel corso dell'anno 2023 l'infrastruttura wi-fi è stata soggetta a disservizi (presentatisi in particolare tra Febbraio-Marzo e Settembre-Ottobre) causati da un bug sui Controller non ancora risolto dal fornitore.
<b>Azioni correttive</b>	Sono in atto le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rinnovo del parco Access-point e dei Controller dell'attuale fornitore con dispositivi più performanti</li> <li>- Maggiore segmentazione della rete wi-fi per ridurre l'impatto e i tempi di ripristino dovuti al disservizio di un Controller</li> <li>- Introduzione di una nuova infrastruttura basata sul cloud con un diverso fornitore che a tendere sostituirà quello attuale</li> </ul>

## 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 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	3	<b>Email/presenza:</b> controllo interno da parte del Responsabile <b>PEC:</b> Titulus <b>Telefono:</b> database
<b>Tempestività</b>	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)
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web delle informazioni relative al servizio	Si/no	si	si	Sito web unipr – pagina dedicata
<b>Efficacia</b>	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/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	4 (email/ pec, presenza, teams, telefono)	Titulus, outlook, UCClient, banca dati Start Web 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)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	4	Sistemi informatici presso gli uffici (mail)
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si	SI	Sito web Unipr
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Data base interni sito web

## 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 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, presenza, telefono, teams)	4 (email/PEC, presenza, telefono, teams)	<b>Email/presenza/teams:</b> controllo interno da parte del responsabile <b>pec:</b> titulus <b>telefono:</b> data base
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5 giorni lavorativi	≤ 5 ( di norma la risposta avviene il giorno stesso o quello successivo)	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si	SI	Sito web (www.unipr.it)
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Valore autodichiarato (in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O. e alla verifica dei reclami)

## 29. Servizio gestione attività del servizio civile

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	-	<b>Email/presenza:</b> controllo interno da parte del responsabile <b>pec:</b> titulus <b>telefono:</b> data base
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	-	Email/PEC - Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si	-	Carta dei servizi
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	-	Email/ufficio Pro-Rettore

Commento/Note

Nel 2023 non è stato attivato il servizio civile



### 30. Servizio Prevenzione e Protezione

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2023	Fonte dati
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	3 (email/PEC, presenza, telefono)	Email/presenza: controllo interno da parte del responsabile Pec: titulus Telefono: database
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	4 giorni lavorativi	Valore autodichiarato (sulla base di una 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.)
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Sito web Unipr, Carta dei servizi
<b>Efficacia</b>	Volume di servizi richiesti gestiti rispetto al totale	%	100%	75%	Valore autodichiarato (attraverso una stima approssimata basata sulla capacità del servizio di fornire risposte alle richieste di pareri e consulenze e dalla verifica gestione reclami. Non è considerato lo svolgimento dei compiti di cui all'art. 33 del D.lgs. 81/08.)



<b>Commento/Note</b>	Necessità di maggiore autonomia da parte delle strutture di Ateneo nella gestione degli aspetti di sicurezza e prevenzione, necessità di indirizzare più correttamente l'utenza rispetto agli effettivi compiti del Servizio di Prevenzione e Protezione.
<b>Azioni correttive</b>	Conseguire un maggiore equilibrio fra le prestazioni richieste dalle strutture di Ateneo e la capacità operativa della U.O. Ambiente, Sostenibilità e Sicurezza.

### 31. Protocollo e Gestione Documentale

#### *Standard di qualità*

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura/Formula</b>	<b>Valore programmato</b>	<b>Valore al 31/12/2023</b>	<b>Fonte dati</b>
<b>Accessibilità</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di erogazione del servizio	Numero giorni lavorativi	≤3 giorni lavorativi dalla ricezione	2	titulus
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web di informazioni relative ai contatti, sede e servizio	Si/no	si	sì	Sito web
<b>Efficacia</b>	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 2022	CUSTOMER GP 2023	
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 % GP2023/GP2022 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%)	-	101,27	3,95	4,00
			1.2	Mobilità studentesca (mobilità internazionale degli studenti)	100% (4; ≥3)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (≥90%; ≥90%)	-	110,50	3,43	3,79
			1.3	Gestione dei tirocini	100% (4; ≥4)	100% (≤3gg; ≤3gg)	100% (≥95%; ≥95%)	-	100,83	3,63	3,66
			1.4	Student Card	100% (2; ≥2)	100% (21gg; 21gg)	100% (≥90%; ≥90%)	100% ( 100% )			
	2.	Servizi per il Diritto allo studio	2.1	Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	100% (4; ≥3)	100% (3gg; ≤4gg)	100% (≥100%; ≥90%)	-	96,13	4,52	4,35
			2.2	Collaborazioni a tempo parziale	100% (4; ≥3)	100% (≤3gg; ≤4gg)	100% (≥95%; ≥90%)	-	100,37	4,06	4,075
	3.	Servizio Orientamento studenti	3	Servizio Orientamento studenti	100% (4; ≥4)	100% (≤5gg; ≤5gg)	100% (≥90%; ≥90%)	-	101,21%; 100,83%	4,13;	4,18;
	4.	Accoglienza e inclusione	4.1	Assistenza alla ricerca alloggio	100% (4; ≥3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% ( si; si)	-	95,29	4,25	4,05
			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% (3gg; ≤4gg)	100% (100%; ≥90%)	non determinato			
			5.2	Esami di Stato	100% (4; ≥3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (≥90%; ≥90%)	100% (100%;100%)			
			5.3	Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti	100% (3; ≥3)	100% (3gg; ≤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% (4; ≥ 3)	100% (100%;100%)			
8.		Fundraising e crowdfunding	8	Fundraising e crowdfunding	100% (5; 5)	100% (3; 3)	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% (4; ≥3)	100% (≤10gg; ≤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% (3; ≥3)	100% (5gg; 5gg, 2gg; ≤3gg)	100% (100%; 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% (≤1gg; ≤2 gg) (nd; ≥75%buono/ottimo, nd; 75%buono/ottimo)	100% ( si; si)	-	100% (80%si ; ≥75%si)		

CARTA DEI SERVIZI UNIPR				% RAGGIUNGIMENTO STANDARD QUALITÀ RISPETTO AL VALORE PROGRAMMATO					CUSTOMER GP 2022	CUSTOMER GP 2023	
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 % GP2023/GP2022 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	100% (56h15m MG, 41h30m ST, 47h30m SU>30 h); 100% (90,90% MG, 91,43%, 98,84%>90%)	100% (≤ 1/2 gg ; ≤ 20 m; ≤ 2 gg, ≤ 20 min MG, <2gg,<20min ST, <2gg,<20min SU); 100% (≥ 10 gg; MG ST, >10 SU; ≥10gg)	100% (<2gg MG SU, ≤2gg ST; ≤ 2 gg)	100% (0; ≤10 reclami)	103,04	4,61	4,75
	16.	Prestito esterno	16	Prestito esterno	100%(100%;≥90%); 100%(68,57% MG, 85,40% ST, 67,82%;≥60%)	100% (≤ 1gg MG ST, <2 SU;≤ 2gg)	100% (<2 MG SU, ≤ 2 ST;≤ 2gg);	100% (0; ≤ 10reclami)	103,04	4,61	4,75
	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% (0,8 MG, ILL 1,2 DD 0,88 ST, 0,76 SU; ≤ 2 gg)	100% (<2gg MG ST SU; ≤2gg)	100% (86,01% MG, 92,5% ST, 91,55% SU; ≥85% )	103,04	4,61	4,75
	18.	Information literacy	18	Information literacy	100% (34h 43min MG, 40h ST, 27h 15min SU; ≥ 20 h)	100% (0;≤15min)	100% (≤2ggMG, ≤2ggST, <2 SU;≤ 2gg)	100% (0;≤ 10 reclami)	103,04	4,61	4,75
	19.	Informazioni bibliografiche e reference	19	Informazioni bibliografiche e reference	100% (100%; ≥90%)	100% (≤ 1,5 gg MG, ≤ 1 gg ST, 1,5 gg SU; ≤ 5 gg)	100% (< 2 gg; ≤ 2 gg)	100% (100%; ≥90%)	103,04	4,61	4,75
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)	-	98,33	4,2	4,13
	21.	Sicurezza di Ateneo	21	Sicurezza di Ateneo	100% (3; almeno 3)	100% (1gg; ≤3gg)	100% (100%; 100%); 100% (si; si)	-	102,34	4,71	4,82
	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; ≤7gg)	100% (100%; 100%); 100% (si; si)	100% (100%; 100%)			
	23.	Rapporti con il sistema sanitario	23	Rapporti con il sistema sanitario	100% (3; ≥3 )	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (100%; 100%)	100% (100%;100%)			
	24.	Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	24	Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	100% (5; ≥3 )	100% (≤3gg; ≤3gg)	100% (100%; 100%)	-	99,26	4,07	4,04
	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)	102,33 (105,42)	4,075 (3,87)	4,17 (4,08)
	26.	Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	26	Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	100% (3; ≥ 3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (si; si)	100% (100%;100%)			
	27.	Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	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 personale dipendente	28	Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	100% (4; ≥ 4)	100% (≤5gg; ≤5gg)	100% (si; si)	100% (100%;100%)			
	29.	Servizio gestione attività del servizio civile	29	Servizio gestione attività del servizio civile*							
	30.	Servizio Prevenzione e Protezione	30	Servizio Prevenzione e Protezione	100% (3; ≥ 3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (si; si)	75% (75%; 100%)			
	31.	Protocollo e Gestione Documentale	31	Protocollo e Gestione Documentale	100% (4; ≥ 4)	100% (2gg; ≤3gg)	100% (si; si)	100% (100%;100%)			

\* Il Servizio gestione attività del servizio civile non è stato attivato nel 2023

*n.b. ai fini del monitoraggio degli standard di qualità i risultati GP sono stati calcolati mediante media semplice*

*Tabella 1 - Monitoraggio standard qualità carta servizi al 31/12/2023*

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