



UNIVERSITÀ DI PARMA

CARTA DEI SERVIZI

Monitoraggio standard di qualità

Approvato dalla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità in data 16/04/2025

Risultati 2024

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
1.2 Mobilità studentesca	2
1.3 Gestione dei tirocini	4
1.4 Student Card	6
2. Servizi per il Diritto allo studio	7
2.1 Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	7
2.2 Collaborazioni a tempo parziale e associazionismo studentesco	9
3. Servizio Orientamento studenti	10
3.1 Orientamento e Job Placement	10
3.2 A) Progetto IDEA	11
3.3 B) Progetto CORDA	12
4. Accoglienza e inclusione	13
4.1 Assistenza alla ricerca alloggio	13
4.2 Supporto agli studenti in difficoltà	14
5. Servizi per la Didattica post-laurea	15
5.1 Gestione carriere studenti post laurea	15
5.2 Esami di Stato	16
5.3 Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti	17
TERZA MISSIONE	18
6. Welcome Office del Tecnopolo Parma	18
7. Servizi di Public Engagement	19
8. Fundraising e crowdfunding	20
9. Erogazioni liberali	21
10. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)	22
11. Archivio Storico	23
12. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	24
13. CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”	25
14. Prestazioni sanitarie e veterinarie	27
14.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini	27
14.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24	28

BIBLIOTECHE	30
15. Accesso e consultazione	30
16. Prestito esterno	32
17. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	34
18. Information literacy	36
19. Informazioni bibliografiche e reference	38
SERVIZI AMMINISTRATIVI	40
20. Utilizzo degli Spazi universitari	40
21. Sicurezza di Ateneo	41
22. Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	42
23. Rapporti con il sistema sanitario	43
24. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	44
25. Servizi informatici	45
26. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	48
27. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	49
28. Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	50
29. Servizio gestione attività del servizio civile	51
30. Servizio Prevenzione e Protezione	52
31. Protocollo e Gestione Documentale	53
RIEPILOGO MONITORAGGIO STANDARD QUALITÀ	54

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 31/12/2024, relativamente agli indicatori di accessibilità, tempestività e trasparenza si è conclusa prevalentemente nel mese di marzo 2025, mentre per gli indicatori di efficacia, essendo per la maggior parte collegati alle tempistiche di somministrazione dei questionari del progetto Good Practice, la fase si è conclusa nel mese di aprile 2025. 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, in coerenza con la metodologia utilizzata per il calcolo degli indicatori strategici di efficacia de PS 2022-2024 (v. allegato 2 al PS 2022-2024), sono stati calcolati con media pesata sulla base del numero rispondenti per categoria rispondente. Il valore programmato riferito al 2023, calcolato con media semplice, è stato pertanto ricalcolato con media pesata per consentirne la comparabilità con il valore 2024. La fonte dati è stata inoltre approfondita con informazioni relative alla popolazione di riferimento e alla domanda di riferimento per il calcolo della media pesata.

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 31/12/2024 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](#). Attraverso il [Cruscotto delle customer satisfaction](#), attivato a fine 2024, è inoltre possibile consultare i risultati delle indagini di customer satisfaction dei servizi della Carta dei servizi. Per approfondimenti sulla metodologia 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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 6 (email/PEC, sportello, teams, telefono, sistema di helpdesk, pagina personale Esse3)	6 (email/PEC, sportello, teams, telefono, sistema di helpdesk, pagina personale Esse)	Email/teams/sportello: controllo interno da parte del responsabile Pec: titulus/Aruba Telefono: database Helpdesk: statistiche di sistema
Tempestività	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
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	≥ 3,99 media pesata (4 media semplice Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,16 (4,18 media semplice)	Risultati questionario Good Practice 2025– servizi di segreteria (studenti primo anno e studenti anni successivi – media pesata)

1.2 Mobilità studentesca

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, teams, sportello, telefono)	≥ 4 (email/PEC, presenze, telefono, teams)	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	%	≥ 90%	≥ 97%	Sito web Il menu "Internazionale" del portale di Ateneo è gestito direttamente dalla U.O.



	pubblicate sul sito web di Ateneo				Accoglienza, Mobilità e Studenti Internazionali. 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	≥ 3,79 (punteggio medio Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	3,66	Risultati questionario Good Practice – internazionalizzazione (studenti anni successivi)



1.3 Gestione dei tirocini

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	3 (email/PEC, Teams, telefono)	4 (email, PEC, Teams, sportello, telefono)	Email/Teams: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	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
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 95%	≥ 95%	Sito web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥3,66 (punteggio medio Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	3,64	Risultati questionario Good Practice 2025 (studenti anni successivi- domanda soddisfazione complessiva job placement)

<p>Commento/Note</p>	<p>Con riferimento ai tirocini curriculari, al termine del tirocinio, viene erogato sia al tirocinante che all'Ente/azienda ospitante, un questionario per verificare la soddisfazione dell'utenza. I risultati del questionario a.a 2023/2024, sia con riferimento all'opinione degli studenti sia con riferimento all'azienda/ente ospitante, sono pubblicati sul Cruscotto customer satisfaction di Ateneo . Per l'a.a. 2023/2024 hanno risposto al questionario 4178 tirocinanti (5811 nell'a.a. 2022/2023) e 998 enti ospitanti (1825 nell'a.a. 2022/2023).</p> <p>Dal punto di vista organizzativo e logistico gli studenti hanno dichiarato di essere soddisfatti sia a livello di Corso di Studio per l' 83% [83% anche nell'a.a. 2022/2023] sia a livello di Ateneo (81% rispetto a un 80% nell'a.a. 2022/2023). L'88% degli enti ha dichiarato di essere soddisfatto dell'organizzazione del servizio tirocini di Unipr (91% nell'a.a. 2022/2023).</p>
<p>Azioni correttive e/o di miglioramento</p>	<p>A seguito delle segnalazioni di criticità segnalate dalle strutture didattica, sono state individuate azioni di miglioramento, che sono in fase di messa in opera, la cui verifica di efficacia potrà essere valutata a breve medio termine.</p>

1.4 Student Card

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte Dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	3 (email, sportello*, numero verde)	3 Email, numero verde, sportello*	Email/sportello: controllo interno da parte del Responsabile Telefono (numero verde): database
Tempestività	Tempo medio di rilascio del tesserino (dalla richiesta Unipr al tesoriere)	Giorni lavorativi	21	7,67**	Database 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%	100%	a) Database interno (statistiche di sistema dell'helpdesk interno studentcard@unipr.it) b) Database Esse3

* L'attività di sportello è prevista solo per gli studenti con residenza/domicilio all'estero

** giorni medi lavorativi intercorrenti dalla data di richiesta Unipr al tesoriere alla spedizione della card al recapito dello studente da parte del 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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	5 (email/PEC, sportello, teams, telefono, sistema helpdesk)	5 (email, PEC, sportello on line- teams, telefono, sistema helpdesk)	Email/ sportello on line teams: 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%	100%	Sito Web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,29 media pesata (4,35 media semplice Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di	4,33 (4,38 media semplice)	Risultati questionario Good Practice (studenti primo anno e studenti anni successivi – media pesata)



			customer satisfaction sui servizi erogati		
--	--	--	---	--	--

Commento/Note	Lo sportello al pubblico è solo on line, via teams, in quanto non è disponibile uno sportello al pubblico (assenza spazio dedicato e carenza personale).
Azioni correttive e/o di miglioramento	Sulla base delle effettive esigenze espresse dagli studenti (ad esempio mediante una specifica indagine di customer satisfaction) si valuterà la possibilità di affiancare allo sportello on line anche uno sportello in presenza, su appuntamento, da concordare tramite mail.

2.2 Collaborazioni a tempo parziale e associazionismo studentesco

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/ PEC, sportello, Teams, telefono)	4 (email/PEC, sportello, Teams, 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	3 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	%	95%	95%	Sito Web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,00 media pesata (4,075 media semplice punteggio Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,13 (4,15 media semplice)	Risultati questionario Good Practice (sez. diritto allo studio: quesito n.4 studenti primo anno e quesito n.2 studenti anni successivi)



3. Servizio Orientamento studenti

3.1 Orientamento e Job Placement

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	Email/Sportello/teams: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: db
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	≥ 4,18*Orientamento in Ingresso, ≥ 3,66* per Job Placement (media semplice punteggio medio Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,41 (Orientamento in Ingresso) 3,64 (Job placement)	Risultati questionario Good Practice (sezione “orientamento” per studenti primo anno, sezione “Job placement” per gli studenti anni successivi)



3.2 A) Progetto IDEA

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	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	5	5	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	2	2	Sito web Unipr
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

3.3 B) Progetto CORDA

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	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	5	5	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	2	2	Sito web Unipr
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.



4. Accoglienza e inclusione

4.1 Assistenza alla ricerca alloggio

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	3 (email/PEC, sportello, telefono)	4	Email/presenza: controllo interno da parte del Responsabile, banca dati Starweb Solari 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.
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	≥ 4,00 media pesata (4,05 media semplice, punteggio medio Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,08 (4,14 media semplice)	Risultati questionario Good Practice, studenti 1 anno e studenti anni successivi, sezione "Diritto allo studio". Domanda 1



4.2 Supporto agli studenti in difficoltà

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4 (email/pec, sportello, teams, telefono)	Email/presenza: controllo interno da parte del Responsabile, banca dati Starweb Solari Pec: Titulus Telefono: database
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. 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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)	4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	Email/ 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	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

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, sportello, teams, telefono)	4 (Email/pec ,sportello, teams, 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 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%	90%	Sito Web
Efficacia	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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	3 (email/PEC, sportello, telefono)	3	Email/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	3	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 *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 31/12/2024	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	20	Sito web Unipr e sito web del Tecnopolo d Parma
Efficacia	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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno da parte del Responsabile UO, banca dati Startweb Solari
Tempestività	Frequenza 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	4	Sito web Unipr
Efficacia	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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno da parte del Responsabile UO, Startweb Solari
Tempestività	Frequenza 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

9. Erogazioni liberali

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	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	4 (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	%	100%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

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

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico	Giorni/settimana	4	4	Database interno, Startweb Solari
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	sì	Sito web, carta dei servizi d'Ateneo
	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	84	Valore autodichiarato sulla base dell'esito del monitoraggio e dell'analisi effettuata dal responsabile UO attraverso sistemi di rilevazione eterogenei (customer satisfaction)

Commento/Note	Nel Cruscotto delle customer satisfaction di Ateneo , pubblicato sul portale Amministrazione trasparente, sono disponibili, per l'anno 2024, con riferimento alle domande ritenute più significative, i risultati dei seguenti questionari: Museo Anatomico Veterinario "A.Lemoigne", Museo di Cristallochimica, Museo di Matematica e Informatica.
----------------------	---



11. Archivio Storico

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5 giorni	5 giorni (solo su appuntamento)	Database interno, Startweb Solari
	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	Si	si	Carta dei servizi
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	%	100	95	Valore autodichiarato sulla base dell'esito del monitoraggio e dell'analisi effettuata dal responsabile UO attraverso sistemi di rilevazione eterogenei (customer satisfaction)

12. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero	5 (email/pec, telefono, social media, App (INApp), presenza)	5 (email/pec, social media, presenze, App, telefono) (e-mail processate per accesso agli archivi: 71; e-mail processate per richieste riproduzioni: 249; e-mail processati per prestiti mostre: 189; contatti telefonici stima: 180)	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	≤ 5	4,8 (media)	Outlook-database interno. Valore calcolato dal responsabile UO Archivistico-Museale sulla base di una procedura interna predefinita.
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi, servizi	Si/no	si	Si	Sito web App (InApp)
Efficacia	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

Commento/Note	Nell'anno 2024 è stata redatta la nuova Carta dei Servi Museali, aggiornata in base ai nuovi servizi erogati dal Museo e in conformità alle direttive del MIC, funzionali all'ottenimento dei LUQ. La Carta dei Servizi Museali integra la presente Carta dei Servizi dell'Ateneo, è stata approvata dal Consiglio del Centro nel mese di gennaio e verrà pubblicata sul sito di CSAC (https://www.csacparma.it/visita/). Inoltre è stata integrata al sito una pagina Dedicata specificamente ai servizi speciali di accessibilità (https://www.csacparma.it/accessibilita/)
----------------------	--

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

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, teams, Facebook, presenza, telefono)	5	Email/teams/Social media/presenza: controllo interno da parte del responsabile apicale e dei referenti, banca dati Starweb Solari Pec: titulus Telefono: 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
Tempestività	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

	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sì	sito web del centro new.cim.unipr.it
Efficacia	% evasione di richieste gestite	%	100%	100%	Valore autodichiarato in base a regole operative interne e alla verifica della gestione reclami

Commento/Note	Nel Cruscotto delle customer satisfaction di Ateneo, pubblicato sul portale Amministrazione trasparente, (Amministrazione trasparente - Servizi erogati - Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati - Cruscotto delle Customer Satisfaction) sono pubblicati i risultati del questionario di valutazione C.I.M anno 2024, con riferimento alle domande ritenute più significative.
----------------------	---

14. Prestazioni sanitarie e veterinarie

14.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	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	Sì/No	Sì	Sì ma è in programmazione la rivisitazione e l’ampliamento dei contenuti	Sito Ateneo
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	Gestionale Clinico

Commento/Note	I servizi amministrativi trasversali alla gestione amministrativo contabile del paziente sono stati oggetto di attività di monitoraggio; le criticità riscontrate dal processo di analisi dei suddetti servizi sono state affrontate con una riorganizzazione del personale dedicato, nei giorni di maggiore impatto dell’attività clinica sui processi del Centro. La revisione operata ha consentito di mantenere inalterati i valori della dimensione “Tempestività” a fronte di un aumento quantitativo degli studenti impegnati in tirocini clinici e quindi, di conseguenza, delle prestazioni odontoiatriche.
Azioni correttive	Riorganizzazione del personale in una ottica di diversa allocazione dello stesso tra attività trasversali ai processi di area clinica ed attività trasversali ai processi di area amministrativo contabile.

14.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	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
Tempestività	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	79,76 %	Database interno Indagine 558439 'Sondaggio di soddisfazione sui servizi dell'ospedale veterinario'
	Adeguatezza del tempo di attesa per i referti	Grado soddisfazione dell'utenza (Insodd. Sodd. Buono Ottimo)	≥75% buono/ottimo	83,33 %	Database interno Indagine 558439 'Sondaggio di soddisfazione sui servizi dell'ospedale veterinario'
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi e servizi	Sì/no	Si	Si	Sito web OVUD, carta dei servizi
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Grado soddisfazione dell'utenza (si/no)	≥ 75% si buono	4,1/5 ovvero 82% Google CS 92,59% CS interna	Google customer satisfaction (valutazione da 1 a 5, 4 buono) Database interno



					Indagine 558439 'Sondaggio di soddisfazione sui servizi dell'ospedale veterinario'
--	--	--	--	--	--

Commento/Note	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 (4,1/5). 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.
Azioni correttive	Invitare tutti i clienti a voler compilare il Sondaggio di soddisfazione sui servizi dell'ospedale veterinario, anche consegnando un link per la compilazione anche in un momento successivo rispetto alla permanenza in OVUD.

BIBLIOTECHE

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

15. Accesso e consultazione

Descrizione del Servizio	Il servizio è volto a garantire l'accesso agli spazi della biblioteca, la lettura e la consultazione dei materiali bibliografico-documentali, cartacei, elettronici e in qualsiasi altro formato, messi a disposizione dalla biblioteca
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane (SU)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica (MG)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie (ST)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Media delle ore di apertura settimanale delle biblioteche	Numero ore	≥ 30 ore	MG: 56 h 15 m ST: 45 h SU: 51 h 20 m	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
	Accesso alle collezioni cartacee della biblioteca	N° unità patrimonio documentario cartaceo accessibile	90%	MG: 99,56 ST: 93,61 %* SU: 99,20%	Statistiche di sistema

		alla consultazione/N° unità patrimonio cartaceo totali			
Tempestività	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 ST: < 20 minuti SU: < 2 giorni lavorativi per depositi esterni; < 20 minuti per depositi interni	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)	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.
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.

*I periodici cartacei delle biblioteche di Bioscienze, Ingegneria, Architettura, Farmacia e Scienze degli Alimenti, Chimica non sono consultabili in quanto localizzati presso i depositi Colser dal mese di luglio 2022.



16. Prestito esterno

Descrizione del Servizio	Il servizio è finalizzato a fornire documenti della biblioteca in prestito a domicilio
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane (SU)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica (MG)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie (ST)

Standard di qualità

Dimensioni	Descrizione indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	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: 68,72% ST: 69,14% SU: 68,90%	Statistiche di sistema
Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di prestito o rinnovo	Giorni	≤ 2 giorni lavorativi	MG: ≤ 1 giorno lavorativo ST: ≤ 1 giorno lavorativo SU: ≤ 1 giorno lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.



Trasparenza	Publicazione 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

Descrizione del Servizio	Il servizio assicura agli utenti la fornitura di volumi o articoli non presenti in biblioteca, compresi i volumi posseduti dalle altre biblioteche della provincia (cd. Prestito intersistemico). Fornisce inoltre a biblioteche esterne italiane e straniere il prestito dei libri della biblioteca e copia di articoli di riviste e parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze in atto
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane (SU)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica (MG)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie (ST)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	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, e-mail)	≥ 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: 0,9 ST: ILL: 0,4 giorni lavorativi ST: DD: 0,81 giorni lavorativi SU: 0,63	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: 91,32% ST: 91,56% SU: 92,65%	Statistiche di sistema



18. Information literacy

Descrizione del Servizio	Il Servizio prevede l'organizzazione di seminari e la predisposizione di tutorial per promuovere la conoscenza e l'uso della biblioteca e dei suoi servizi, nonché per fornire competenze informative per lo studio e la ricerca utili per identificare, trovare, valutare, organizzare e utilizzare le informazioni in modo corretto ed efficace. Possono essere organizzati seminari anche in base a specifiche richieste dei Dipartimenti e/o dei Corsi di laurea
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane (SU)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica (MG)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie (ST)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Numero delle ore di formazione disponibili online e/o erogate in presenza	Numero ore	≥ 20	MG: 58 h ST: 40 h SU: 71	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	Sito web



				SU: < 2 giorni lavorativi	
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

Descrizione del Servizio	Servizio di assistenza bibliografica e di orientamento all'uso delle collezioni, dei cataloghi, delle piattaforme elettroniche e digitali, finalizzato a fornire risposta alle esigenze informative degli utenti, anche attraverso ricerche complesse
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane (SU)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica (MG)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale Rapporti con la Società, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie (ST)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	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: ≤ 1,5 giorni lavorativi ST: ≤ 1 giorno lavorativo SU: 0,95 giorni lavorativi	Statistiche di sistema



Trasparenza	Publicazione 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 31/12/2024	Fonte Dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	Almeno 3 (email/PEC, presenza, telefono,)	3	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	≥ 4,11 media pesata (4,13 media semplice punteggio Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,51 (4,72 media semplice)	Risultati questionario Good Practice 2025, Studenti primo anno e Studenti anni successivi- sezione "Servizi generali, infrastrutture e logistica"

21. Sicurezza di Ateneo

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono,)	3	Titulus, solaris presenze, controllo responsabile, database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤3 giorni lavorativi	1	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	≥ 4,74 media pesata(4,78 media semplice punteggio Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi -erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,78 (4,83 media semplice)	Risultati questionario Good Practice 2025- studenti primo anno e studenti anno successivo - ezione “Servizi generali, infrastrutture e logistica” (domanda: La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata)

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

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Numero giornate lavorative settimanali	5	5	Controllo interno da parte del responsabile (database Solaris)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via pec	Numero giorni lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi	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.

23. Rapporti con il sistema sanitario

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, presenza, telefono, teams)	4 (email/PEC, presenza, telefono, teams)	email: controllo interno da parte del personale social media: sito web presenze: controllo interno da parte del responsabile U.O. telefono: controllo interno da parte del personale teams: controllo interno da parte
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 Unipr
Efficacia	% 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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (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	≥ 4,06 media pesata (4,04 punteggio medio Good Practice 2023 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,17 media pesata (4,16 media semplice)	Risultati questionario Good Practice - media pesata Studenti primo anno, studenti anni successivi, DDA - Docenti dottorandi assegnisti- Sezione “comunicazione “

25. Servizi informatici

Standard di qualità Servizio di posta elettronica

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità totale	Rapporto tra il tempo effettivo di funzionamento e il tempo totale (anno)	98%	99,1%	Controllo interno
	Funzionamento del servizio	Giorni/settimana	7	7*	Controllo interno
	Funzionamento garantito del servizio	Giorni/settimana	5	7*	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto	Numero di giorni lavorativi	≤ 1	≤ 1	Sito di Ateneo
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Controllo interno
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,05 media pesata solo studenti, ≥ 4,08 media semplice solo studenti; (4,14 media pesata e 4,17 media semplice studenti, PTA, docenti dottorandi e assegnisti)	4,17 media pesata, 4,21 media semplice solo studenti (4,2 media pesata, 4,23 media semplice studenti, PTA, docenti dottorandi e assegnisti)	Risultati questionario Good Practice 2025– media pesata- studenti primo anno e studenti anni successivi - sezione sistemi informatici

			amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati		
	Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare	numero	≤ 300 (Dato medio 20-21)	223**	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS

Commento/Note	<p>*Con riferimento alla dimensione “Accessibilità”, il risultato dell’indicatore “Funzionamento garantito del servizio”, pari a 7 giorni, è superiore al valore programmato in quanto l’Ateneo, dal mese di giugno 2024, ha attivato la reperibilità degli operatori nel fine settimana e festivi.</p> <p>**Con riferimento allo standard di qualità “Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare” – dimensione “Efficacia”, si specifica che il dato si riferisce al numero complessivo di segnalazioni battezzate dall’utente come “malfunzionamento”. Tali segnalazioni, in realtà, raramente corrispondono a effettivi malfunzionamenti del servizio ma dipendono da fattori indipendenti dalla gestione di Ateneo (esempi: malfunzionamento di pc/rete/dispositivi da cui l’utente accede al servizio. A tal fine, in fase di aggiornamento della Carta dei Servizi 2025, la descrizione dello standard di qualità è stata modificata in “Numero di segnalazioni di malfunzionamento percepito/presunto ricevute in un anno solare”</p>
----------------------	---

Standard di qualità Servizio wifi

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità totale	Rapporto tra il tempo effettivo di funzionamento e il tempo totale (anno)	98%	98%	Controllo interno basato sulla misurazione del sistema
	Funzionamento del servizio	Giorni/settimana	7	7	Controllo interno

	Funzionamento garantito del servizio	Giorni/settimana	5	5	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto	Numero di giorni lavorativi	≤ 1	≤ 1	Sito di Ateneo
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	100%	Controllo interno
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,05 media pesata solo studenti, ≥ 4,08 media semplice solo studenti; (4,14 media pesata e 4,17 media semplice studenti, PTA, docenti dottorandi e assegnisti) amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati	4,17 media pesata, 4,21 media semplice solo studenti (4,2 media pesata, 4,23 media semplice studenti, PTA, docenti dottorandi e assegnisti)	Risultati questionario Good Practice 2025– media pesata- studenti primo anno e studenti anni successivi - sezione sistemi informatici
	Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare	numero	≤ 300 * (Dato medio 20-21)	149*	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS

Commento/Note

*Con riferimento alla dimensione Efficacia, il miglioramento del risultato dell'indicatore "Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare " rispetto all'anno 2023 (n.149 segnalazioni nel 2024 contro n. 246 segnalazioni nel 2023) è collegato principalmente al supporto più efficace e accurato reso dal nuovo fornitore e al cambio tecnologico che l'Ateneo sta gradualmente implementando su tutti i plessi di Ateneo e che si concluderà nell'arco di 3-4 anni.

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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	3 (email/PEC, sportello, telefono)	3 (email/PEC, sportello, telefono)	Email/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 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 unipr – 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/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	≥ 4 (email/ pec, presenza, teams, telefono)	Titulus, outlook, UCClient, banca dati Start Web presenze, teams, telefono, controllo 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 Unipr
Efficacia	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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, presenza, telefono, teams)	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 (di norma la risposta avviene il giorno stesso o quello successivo)	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	Sito web (www.unipr.it)
Efficacia	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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	-	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	-	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	-	Carta dei servizi
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	-	Email/ufficio Pro-Rettore

Commento/Note	Nel 2024 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 31/12/2024	Fonte dati
Accessibilità	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
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	Pec: titulus
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Telefono: database
Efficacia	Volume di servizi richiesti gestiti rispetto al totale	%	100%	75%	Valore autodichiarato (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.)

Commento/Note	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.
Azioni correttive	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

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2024	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	2	titulus
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative ai contatti, sede e servizio	Si/no	si	sì	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 2023 (media pesata)	CUSTOMER GP 2024 (media pesata)	
MACRO AMBITO	N°	CATEGORIA SERVIZI	cod 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 % GP2024/GP2023 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; ≥ 6)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (≥95%; ≥90%)	-	104,26	3,99	4,16
			1.2	Mobilità studentesca (mobilità internazionale degli studenti)	100% (4; ≥4)	100% (≤4gg; ≤4gg)	100% (≥97%; ≥90%)	-	96,57	3,79	3,66
			1.3	Gestione dei tirocini	100% (4; 3)	100% (≤3gg; ≤3gg)	100% (≥95%; ≥95%)	-	99,45	3,66	3,64
			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% (5; ≥5)	100% (3gg; ≤4gg)	100% (≥100%; ≥90%)	-	100,93	4,29	4,33
			2.2	Collaborazioni a tempo parziale	100% (4; ≥4)	100% (3gg; 3gg)	100% (95%; 95%)	-	103,25	4	4,13
	3.	Servizio Orientamento studenti	3	Servizio Orientamento studenti	100% (4; 4)	100% (≤5gg; ≤5gg)	100% (≥90%; ≥90%)	-	105,50; 99,45	4,18; 3,66	4,41; 3,64
	4.	Accoglienza e inclusione	4.1	Assistenza alla ricerca alloggio	100% (4; ≥3)	100% (4gg; ≤4gg)	100% (si; si)	-	102	4	4,08
	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% (20; ≥ 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)	100%			
9.		Erogazioni liberali	9.	Erogazioni liberali	100% (5; 5)	100% (4gg val.medio; 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)	84% (84%; 100%)			
11.		Archivio Storico	11	Archivio Storico	100% (5; 5); 100% (24h; 24 h)	100% (2gg; 2gg); 100% (2gg; 2 gg)	100% (si; si)	95% (95%; 100%)			
12.		CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	12	CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	100% (5; 5)	100% (4,8gg (media); ≤5 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) (t. attesa sala- 79,76%; ≥75%buono/ottim o t. attesa referti	100% (si; si)	-	100% (4,1/5 ovvero 82% Google CS-92,59% CS interna ; ≥75% buono si)		

CARTA DEI SERVIZI UNIPR				% RAGGIUNGIMENTO STANDARD QUALITÀ RISPETTO AL VALORE PROGRAMMATO					CUSTOMER GP 2023 (media pesata)	CUSTOMER GP 2024 (media pesata)	
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 % GP2024/GP2023 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, 45h ST, 51h20m SU≥30 h); 100% (99,56% MG, 93,61%, 99,20%>90%)	100% (≤ 1/2 gg ; ≤ 20 m; ≤ 2 gg, ≤ 20 min MG, <2gg,<20min ST, <2gg,<20min SU); 100% (≥ 10 gg di preavviso: MG SU, ≥ 10 gg ST; ≥10gg lavorativi)	100% (<2gg MG SU ST; ≤ 2 gg)	100% (0; ≤10 reclami)	100,84	4,74	4,78
	16.	Prestito esterno	16	Prestito esterno	100%(100%;≥90%); 100%(68,72% MG, 69,14% ST, 68,90%≥60%)	100% (≤ 1gg lav. MG ST, SU;≤ 2gg lav.)	100% (<2 MG SU, 2 ST;≤ 2gg);	100% (0; ≤ 10reclami)	100,84	4,74	4,78
	17.	Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	17	Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	100% (100%; ≥90%); 100% (4; ≥ 2)	100% (≤2ggMg,ST,SU;≤ 2gg); 100% (0,9 MG, ILL 0,4 gg lav.- DD 0,88 gg lav.ST, 0,63 SU; ≤ 2 gg)	100% (<2gg MG ST SU; ≤2gg)	100% (91,32% MG, 91,56% ST, 92,65% SU; ≥85%)	100,84	4,74	4,78
	18.	Information literacy	18	Information literacy	100% (58h MG, 40h ST, 71h SU; ≥ 20 h)	100% (0;≤15min)	100% (<2ggMg, ST, SU;≤ 2gg)	100% (0;≤ 10 reclami)	100,84	4,74	4,78
	19.	Informazioni bibliografiche e reference	19	Informazioni bibliografiche e reference	100% (100%; ≥90%)	100% (≤ 1,5 gg MG, ≤ 1 gg ST, 0,95 gg SU; ≤ 5gg)	100% (< 2 gg; ≤ 2 gg)	100% (100%;≥ 90%)	100,84	4,74	4,78
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)	-	100,84	4,11	4,51
	21.	Sicurezza di Ateneo	21	Sicurezza di Ateneo	100% (3; almeno 3)	100% (1gg; ≤3gg)	100% (100%; 100%); 100% (si; si)	-	101,30	4,61	4,67
	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% (4; 4)	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; ≥ 4)	100% (≤3gg; ≤3gg)	100% (100%; 100%)	-	102,71	4,06	4,17
	25.	Servizi informatici	25	Servizi informatici (posta elettronica, wifi)	100% (99,1%;98%) 100% (7gg; 7gg); 100% (7gg posta elettronica,5 gg wifi; 5gg)	100% (1 gg; ≤ 1 gg)	100% (100%; 100%)	100% (223 posta elettronica,149 wifi; ≤300 segnalazioni)	101,45	4,14 4,05 solo studenti	4,2 4,17 solo studenti
	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;4)	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% (3gg; ≤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%)				



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

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