



UNIVERSITÀ DI PARMA

CARTA DEI SERVIZI

Monitoraggio standard di qualità

Approvato dalla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità in data 14/04/2026

Risultati 2025

INDICE

PREMESSA	1
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 Supporto studenti internazionali	2
1.3 Mobilità studentesca	3
1.4 Gestione dei tirocini	5
1.5 Student Card	6
2. Servizi per il Diritto allo studio	8
2.1 Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	8
2.2 Collaborazioni a tempo parziale	9
2.3 Associazionismo studentesco	10
3. Servizio Orientamento studenti	11
3.1 Orientamento e Job Placement	11
3.2 A) Progetto IDEA	12
3.3 B) Progetto CORDA	13
4. Accoglienza e assistenza alloggio	14
5. Inclusione	15
5.1 Servizio inclusione	15
5.2 Counseling psicologico	16
6. Servizi per la Didattica post-laurea	16
6.1 Gestione carriere studenti post laurea	16
6.2 Esami di Stato	17
7. Servizi per la formazione degli Insegnanti	18
TERZA MISSIONE	19
8. Welcome Office del Tecnopolo Parma	19
9. Servizi di Public Engagement	20
10. Fundraising e crowdfunding	20
11. Erogazioni liberali	21
12. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)	22
13. Archivio Storico	23
14. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	24
15. CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”	25
16. Prestazioni sanitarie e veterinarie	27
16.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini	27
16.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24	28

17. Polo per l'Infanzia	30
18. Biblioteche – Accesso e consultazione	31
19. Biblioteche - Prestito esterno	33
20. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	35
21. Biblioteche - Information literacy	37
22. Biblioteche - Informazioni bibliografiche e reference	38
SERVIZI AMMINISTRATIVI	40
23. Utilizzo degli Spazi universitari	40
24. Sicurezza di Ateneo	41
25. Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	42
26. Rapporti con il sistema sanitario	43
27. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	44
28. Servizi informatici	45
29. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo, dei prestatori d'opera autonoma, dei Contrattisti di ricerca e dei Borsisti di ricerca	48
30. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto, Rinnovi/proroghe, chiamate dirette e gestione carriera degli assegnisti di ricerca	49
31. Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	50
32. Servizio gestione attività del servizio civile	51
33. Servizio Prevenzione e Protezione	52
34. Protocollo e Gestione Documentale	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 31/12/2025 si è conclusa nel mese di aprile 2026. 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 del PS 2025-2030, sono stati calcolati con media pesata sulla base del numero rispondenti per categoria rispondente. Il valore programmato riferito al 2024, calcolato con media semplice, è stato pertanto ricalcolato con media pesata per consentirne la comparabilità con il valore 2025. 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 31/12/2025 per i 34 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](#).

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/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	Il tempo medio di risposta è in molti casi stato superato. La UO Carriere si doterà di sistema di ticketing attivo da aprile 2026 per fornire un servizio più efficiente e nel rispetto delle tempistiche.	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 95%	Sito web

Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	4,16 (4,18 media emplice) Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,03 (4,08 media Semplice)	Risultati questionario Good Practice 2026– servizi di segreteria (studenti primo anno e studenti anni successivi – media pesata)
------------------	--	-----------------	---	-------------------------------	--

1.2 Supporto studenti internazionali

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤ 4	Email: controllo interno da parte del responsabile su



	richieste ricevute via email				tutte le liste di posta condivise con lo staff PEC: controllo da parte del responsabile sul portale Aruba PEC
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 97%	Sito web Il menu “Internazionale” del portale di Ateneo è gestito direttamente dalla U.O. 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	3,66 (punteggio medio Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	3,32	Risultati questionario Good Practice 2026 – internazionalizzazione (studenti anni successivi)

1.3 Mobilità studentesca

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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



					<p>PEC: controllo da parte del responsabile sul portale Aruba PEC</p> <p>Presenze: controllo interno da parte del responsabile U.O. anche attraverso TimeWeb</p> <p>Telefono: database interno</p> <p>Teams: registro chiamate e riunioni MS Teams e controllo interno da parte responsabile U.O.</p>
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	≤ 4	<p>Email: controllo interno da parte del responsabile su tutte le liste di posta condivise con lo staff</p> <p>PEC: controllo da parte del responsabile sul portale Aruba PEC</p>
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	≥ 97%	<p>Sito web</p> <p>Il menu “Internazionale” del portale di Ateneo è gestito direttamente dalla U.O. Accoglienza, Mobilità e Studenti Internazionali. I contenuti sono aggiornati in tempo reale per ogni bando e/o iniziativa pubblicata dalla U.O.</p>
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	3,66 (punteggio medio Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di	3,32	Risultati questionario Good Practice 2026 – internazionalizzazione (studenti anni successivi)

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

1.4 Gestione dei tirocini

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	≥3,64 (punteggio medio Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi -erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	3,94	Risultati questionario Good Practice 2026 (studenti anni successivi- domanda soddisfazione complessiva job placement)
Commento/Note		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 2024/2025, 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. 2024/2025 hanno risposto al questionario 5469 tirocinanti (4178 nell'a.a. 2023/2024) e 1376 enti ospitanti (998 nell'a.a. 2023/2024).			

	Dal punto di vista organizzativo e logistico gli studenti hanno dichiarato di essere soddisfatti sia a livello di Corso di Studio per l' 84% [83% anche nell'a.a. 2023/2024] sia a livello di Ateneo (82% rispetto a un 81% nell'a.a. 2023/2024). Il 93% degli enti ha dichiarato di essere soddisfatto dell'organizzazione del servizio tirocini di Unipr (88% nell'a.a. 2023/2024).
Azioni correttive e/o di miglioramento	A seguito delle segnalazioni di criticità segnalate dalle strutture didattiche, 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.

1.5 Student Card

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

* 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/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	≥ 4,33 media pesata (4,38 media semplice Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,43 (4,47 media semplice)	Risultati questionario Good Practice 2026-(studenti primo anno e studenti anni successivi – media pesata)
Commento/Note		Lo sportello al pubblico è solo on line, via teams, in quanto non è disponibile uno sportello al pubblico.			
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

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	≥ 4,13 media pesata (4,15 media semplice punteggio Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,35 (4,44 media semplice)	Risultati questionario Good Practice 2026 (sez. diritto allo studio: quesito n.4 studenti primo anno e quesito n.2 studenti anni successivi)

2.3 Associazionismo studentesco

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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
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	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%		valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Commento/Note					
Azioni correttive e/o di miglioramento					

3. Servizio Orientamento studenti

3.1 Orientamento e Job Placement

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	≥ 4,41*Orientamento in Ingresso, ≥ 3,64* per Job Placement (media semplice punteggio medio Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,43 (Orientamento in Ingresso) 3,94 (Job placement)	Risultati questionario Good Practice 2026 - (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 31/12/2025	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 31/12/2025	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 assistenza alloggio

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	4,08 media ponderata (4,14 media semplice) Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi -erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,21 (4,26 media semplice)	Risultati questionario Good Practice 2026, studenti 1 anno e studenti anni successivi, sezione "Diritto allo studio". Domanda 1

5. Inclusione

5.1 Servizio inclusione

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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



5.2 Counseling psicologico

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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

6. Servizi per la Didattica post-laurea

6.1 Gestione carriere studenti post laurea

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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

6.2 Esami di Stato

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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)
------------------	--	---	------	------	---

7. Servizi per la formazione degli Insegnanti

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (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	%	≤ 7 giorni	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

8. Welcome Office del Tecnopolo Parma

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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.



9. Servizi di Public Engagement

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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

10. Fundraising e crowdfunding

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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

11. Erogazioni liberali

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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.
------------------	--	---	------	------	---

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

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico	Giorni/settimana	4	5	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	nr	Valore autodichiarato sulla base dell'esito del monitoraggio e dell'analisi effettuata dal responsabile UO attraverso sistemi di rilevazione eterogenei (customer satisfaction)

Commento/Note	La rilevazione di customer satisfaction è risultata nulla. La chiusura al pubblico dell'Orto Botanico e del Museo di Storiografia Naturalistica (riaperto solo a novembre) e la particolare conformazione del MuDeS, non hanno agevolato la raccolta dati.
Azioni correttive e/o miglioramento	Creazione di un progetto di customer satisfaction focalizzato sulla raccolta dati mirata



13. Archivio Storico

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	14	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	81,5	Valore autodichiarato sulla base dell'esito del monitoraggio e dell'analisi effettuata dal responsabile UO attraverso sistemi di rilevazione eterogenei (customer satisfaction)

14. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	<p>Nell'anno 2025 la struttura è rimasta inagibile da inizio anno al mese di luglio. Il museo ha riaperto al pubblico il 9 novembre 2026. Il rapporto con l'utenza è stato gestito da remoto in smartworking fino a marzo; nei mesi successivi il personale tecnico è stato delocalizzato e destinato ad altre attività, il rientro in sede è stato autorizzato a partire dal mese di luglio; pertanto gli accessi alla sala di consultazione e la possibilità di eseguire riproduzioni sono sostanzialmente ripresi a partire da settembre. Non sono conteggiati i rapporti con l'utenza che riguardano informazioni varie e generiche, soprattutto sulla riapertura del Centro.)</p>				

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

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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
	Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	100%

	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 2025, con riferimento alle domande ritenute più significative.			

16. Prestazioni sanitarie e veterinarie

16.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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, e l’istituzione di un apposito ufficio. 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.				

16.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	63,04 %	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	65,22 %	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)	≥ 82 si buono	nr	Google customer satisfaction (valutazione da 1 a 5, 4 buono) Database interno

					Indagine 'Sondaggio di soddisfazione sui servizi dell'ospedale veterinario'
Commento/Note	La quantità di rilevazioni complete ottenute nell'anno 2025 pari a n. 46 non è da ritenersi significativa in considerazione del numero di pazienti che sono stati presi in carico pari a 6.719. Si segnala inoltre che la compilazione del questionario è stata sinora proposta dal personale addetto al front office in fase di dimissione del paziente ovvero in fase di pagamento della prestazione: tale momento non è da ritenersi quale momento migliore, in ragione della fretta e/o dell'urgenza del proprietario dell'animale.				
Azioni correttive	Invitare i proprietari degli animali alla compilazione del questionario mettendo il link di compilazione in calce a tutte le comunicazioni istituzionali ad egli rivolte, nel rispetto del rispettivo consenso informato. Chiedere la collaborazione alla U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale per la predisposizione di una locandina da poter affiggere in sala d'aspetto la cui grafica possa attrarre l'attenzione e invitare a dare un feedback rispetto ai servizi resi. Aggiornare il sito internet OVUD con un link con cui poter accedere in modo anonimo alla rilevazione				



17. Polo per l'Infanzia

Standard di qualità

Descrizione del Servizio	<ul style="list-style-type: none">• Gestione amministrativa del Polo per l'infanzia e dell'appalto di gestione dei servizi educativi e servizi accessori.• Supporto amministrativo al Comitato Scientifico Unipr (supervisione e regia educativa)				
Struttura Organizzativa	UO.Relazioni sindacali, Welfare e Performance				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	5	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	≤ 2	≤ 2	Database interno, sito web
Trasparenza	Disponibilità on line di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Sì/No	Sì	Sì	Sito web, carta dei servizi del Polo
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	100%	data base interno
Commento/Note					
Azioni correttive					



18. Biblioteche – Accesso e consultazione

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

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/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	Fonte dati
Accessibilità	Media delle ore di apertura settimanale delle biblioteche	Numero ore	≥ 30 ore	MG: 68 h ST: 45 h SU: 52 h 10 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: 99,61 ST: 92,89 %* SU: 99,61%	Statistiche di sistema

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: $\leq 1/2$ giorno lavorativo per depositi esterni; ≤ 20 minuti per depositi interni ST: < 2 giorni lavorativi ST: < 20 minuti SU: < 1 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: 1	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.

19. Bibliotedche - 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 31/12/2025	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: 69,56% ST: 73,81% SU: 68,06%	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 lavorativo	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.



20. 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 31/12/2025	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: 3 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: 1 giorno lavorativo ST: ILL: 0,85 giorni lavorativi ST: DD: 0,68 giorni lavorativi SU: 0,61	Statistiche di sistema
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi	MG: < 2 giorni lavorativi ST: < 2 giorni lavorativi SU: < 2 giorni lavorativi	Sito web
Efficacia	Richieste di prestito interbibliotecario soddisfatte (ILL attivo e passivo)	N° di richieste di prestito interbibliotecario evase/N° totale di richieste evadibili ricevute*100	≥ 85%	MG: 86,01% ST: 95,39% SU: 90,5%	Statistiche di sistema



21. Biblioteche - 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 31/12/2025	Fonte dati
Accessibilità	Numero delle ore di formazione disponibili online e/o erogate in presenza	Numero ore	≥ 20	MG: 62 h ST: 60 h SU: 62 h 30 min	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.

22. Biblioteche - 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 31/12/2025	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	Giorni	≤ 5 giorni lavorativi	MG: ≤ 0,86 giorni lavorativi	Statistiche di sistema



	richiesta di <i>reference</i> online			ST: ≤ 1 giorno lavorativo SU: 0,49 giorni lavorativi	
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi	MG: < 2 giorni lavorativi ST: < 2 giorni lavorativi SU: < 2 giorni lavorativi	Sito web
Efficacia	Richieste di <i>reference</i> online soddisfatte	N° di richieste di <i>reference</i> online evase/N° totale di richieste online*100	≥ 90%	MG: 100% ST: 100% SU: 100%	Statistiche di sistema

SERVIZI AMMINISTRATIVI

23. Utilizzo degli Spazi universitari

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	≥ 4,51 (4,72 media semplice) punteggio Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati	4,23 (4,32 media semplice)	Risultati questionario Good Practice 2026, Studenti primo anno e Studenti anni successivi- sezione "Servizi generali, infrastrutture e logistica"

24. Sicurezza di Ateneo

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	≥ 4,78 (4,83 media semplice)punteggio Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi -erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,90 (4,99 media semplice)	Risultati questionario Good Practice 2026- 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)

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

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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.

26. Rapporti con il sistema sanitario

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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

27. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	4,17 media pesata (4,16 media semplice punteggio medio Good Practice 2024 - amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati)	4,22 (4,22 media semplice)	Risultati questionario Good Practice 2026 - media pesata Studenti primo anno, studenti anni successivi, DDA - Docenti dottorandi assegnisti- Sezione “comunicazione “

28. Servizi informatici

Standard di qualità Servizio di posta elettronica

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità totale	Rapporto tra il tempo effettivo di funzionamento e il tempo totale (anno)	98%	99,2%	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	4,17 media pesata, 4,21 media semplice solo studenti (4,2 media pesata, 4,23 media semplice studenti, PTA, docenti dottorandi e assegnisti)	4,15 (4,20_ media semplice solo studenti) 4,23 media pesata, 4,28 media semplice studenti, PTA, docenti dottorandi e assegnisti	Risultati questionario Good Practice 2026– 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)	89	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS
Commento/Note		*			

Standard di qualità Servizio wifi

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	4,17 media pesata, 4,21 media semplice solo studenti (4,2 media pesata, 4,23 media	4,15	Risultati questionario Good Practice 2026– media pesata- studenti



			semplice studenti, PTA, docenti dottorandi e assegnisti) amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati	(4,20_ media semplice solo studenti) 4,23 media pesata, 4,28 media semplice studenti, PTA, docenti dottorandi e assegnisti	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)	173	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS

Commento/Note

29. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo, dei prestatori d'opera autonoma, dei Contrattisti di ricerca e dei Borsisti di ricerca

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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)

30. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto, Rinnovi/proroghe, chiamate dirette e gestione carriera degli assegnisti di ricerca

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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

31. 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 31/12/2025	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)

32. Servizio gestione attività del servizio civile

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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 2025 non è stato attivato il servizio civile				

33. Servizio Prevenzione e Protezione

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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	4 giorni lavorativi	Valore autodichiarato (sulla base di una stima approssimata, basata sul tempo medio di risposta a richieste di pareri e consulenze. Non è considerato lo svolgimento dei compiti di cui all'art. 33 del D.lgs. 81/08).
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	si	Sito web Unipr, Carta dei servizi
Efficacia	Volume di servizi richiesti gestiti rispetto al totale	%	100%	75%	Valore autodichiarato (sulla base di 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).
Commento/Note	Necessità di maggiore autonomia da parte delle strutture dell'amministrazione centrale 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. Sicurezza e Prevenzione sul Lavoro.				

34. Protocollo e Gestione Documentale

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Valore al 31/12/2025	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

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