



CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO DI N. 5 UNITÀ DI PERSONALE, CON RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO PIENO E DETERMINATO, DELLA DURATA DI 12 MESI, DA INQUADRARE NELL'AREA DEI COLLABORATORI - SETTORE AMMINISTRATIVO, PER LE ESIGENZE DELL'AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

TRACCIA N. 2

1. Quale principio NON è esplicitamente citato nella Carta dei Servizi?

- A. Trasparenza
- B. Qualità
- C. Competitività economica
- D. Responsabilità

2. La tempestività di un servizio si misura con:

- A. La qualità percepita
- B. Il tempo trascorso tra richiesta ed erogazione
- C. La chiarezza delle informazioni
- D. Il numero di operatori coinvolti

3. Qual è la modalità di erogazione del servizio studenti internazionali?

- A. Solo online
- B. Online e presenza
- C. Solo presenza
- D. Solo e-mail



CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO DI N. 5 UNITÀ DI PERSONALE, CON RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO PIENO E DETERMINATO, DELLA DURATA DI 12 MESI, DA INQUADRARE NELL'AREA DEI COLLABORATORI - SETTORE AMMINISTRATIVO, PER LE ESIGENZE DELL'AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

4. Chi sono i destinatari principali dei servizi della Carta dei Servizi?

- A. Solo i docenti
- B. Solo il personale amministrativo
- C. Studenti e altri utenti
- D. Solo enti esterni

5. Quali tra i seguenti sono corsi di laurea magistrale a ciclo unico:

- A. Medicina e Chirurgia, Medicina Veterinaria, Infermieristica
- B. Medicina e Chirurgia, Medicina Veterinaria, Farmacia
- C. Farmacia, Chimica e Tecnologia Farmaceutica, Scienze Biologiche
- D. Infermieristica, Informatica e Fisioterapia

6. Quali sono le modalità di accesso ai corsi di studio:

- A. Accesso libero
- B. Accesso programmato a livello nazionale
- C. Accesso libero con verifica dei requisiti
- D. Tutte le risposte precedenti



CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO DI N. 5 UNITÀ DI PERSONALE, CON RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO PIENO E DETERMINATO, DELLA DURATA DI 12 MESI, DA INQUADRARE NELL'AREA DEI COLLABORATORI - SETTORE AMMINISTRATIVO, PER LE ESIGENZE DELL'AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

7. La student card serve per:

- A. Solo pagamenti
- B. Identificazione e accesso ai servizi
- C. Solo biblioteca
- D. Solo esami

8. La customer satisfaction serve a:

- A. Ridurre i costi
- B. Migliorare i servizi tramite feedback degli utenti
- C. Aumentare le tasse
- D. Valutare i docenti

9. Nella pagina web corsi.unipr.it, i corsi di studio sono suddivisi per:

- A. Dipartimenti
- B. Scuola
- C. Non sono suddivisi
- D. Strutta di raccordo



CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO DI N. 5 UNITÀ DI PERSONALE, CON RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO PIENO E DETERMINATO, DELLA DURATA DI 12 MESI, DA INQUADRARE NELL'AREA DEI COLLABORATORI - SETTORE AMMINISTRATIVO, PER LE ESIGENZE DELL'AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

10. Sul portare corsi.unipr.it è possibile trovare informazioni su:

- A. Solo i corsi di laurea triennali
- B. Intera offerta formativa dell'Ateneo
- C. Solo i corsi in lingua inglese
- D. Solo i corsi di dottorato di ricerca

11. I contatti ai servizi riportati sulla Carta dei Servizi dell'università di Parma possono essere:

- A. Indirizzo e-mail
- B. Indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC)
- C. Numero di telefono
- D. Tutte le risposte precedenti

12. Il Servizio "Unipr ti Ascolta" serve a:

- A. Inviare segnalazioni/segnalazioni e apprezzamenti
- B. Ricevere informazioni di specifici servizi
- C. Cercare il numero di telefono per contattare un determinato ufficio
- D. Tutte le risposte precedenti



CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO DI N. 5 UNITÀ DI PERSONALE, CON RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO PIENO E DETERMINATO, DELLA DURATA DI 12 MESI, DA INQUADRARE NELL'AREA DEI COLLABORATORI - SETTORE AMMINISTRATIVO, PER LE ESIGENZE DELL'AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

13. Quale normativa è citata per la performance?

- A. D.lgs. 33/2013
- B. D.lgs. 150/2009
- C. D.lgs. 81/2008
- D. D.lgs. 50/2016

14. Qual è la finalità principale della Carta dei Servizi?

- A. Promuovere eventi universitari
- B. Definire servizi, standard di qualità e diritti/doveri degli utenti
- C. Stabilire i programmi di studio
- D. Regolare le tasse universitarie

15. Come viene misurata l'efficacia dei servizi offerti all'utenza?

- A. Numero di studenti iscritti
- B. Tempo di risposta
- C. Numero di docenti
- D. Questionari Good Practice



CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO DI N. 5 UNITÀ DI PERSONALE, CON RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO PIENO E DETERMINATO, DELLA DURATA DI 12 MESI, DA INQUADRARE NELL'AREA DEI COLLABORATORI - SETTORE AMMINISTRATIVO, PER LE ESIGENZE DELL'AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

16. Quale tra queste è una dimensione della qualità?

- A. Accessibilità
- B. Tempestività
- C. Efficacia
- D. Tutte le risposte precedenti

17. Lo studente internazionale "degree-seeking" è:

- A. Uno studente internazionale
- B. Uno studente italiano
- C. Un laureato internazionale
- D. Uno studente in mobilità Erasmus

18. La mobilità internazionale "incoming" riguarda:

- A. Gli studenti iscritti all'Università di Parma che studiano all'estero
- B. Gli studenti in arrivo a Parma dall'estero nell'ambito di un programma di mobilità.
- C. I docenti in visita
- D. Gli studenti laureati

19. Infermieristica è:

- A. Una laurea magistrale
- B. Una laurea triennale delle Professioni Sanitarie
- C. Una laurea magistrale a ciclo unico
- D. Un master



CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO DI N. 5 UNITÀ DI PERSONALE, CON RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO PIENO E DETERMINATO, DELLA DURATA DI 12 MESI, DA INQUADRARE NELL'AREA DEI COLLABORATORI - SETTORE AMMINISTRATIVO, PER LE ESIGENZE DELL'AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

20. Quale tra i seguenti NON è normalmente un canale di accesso ai servizi indicato nella Carta dei Servizi?

- A. E-mail
- B. Teams
- C. Sportello
- D. Social network personali dei dipendenti