

Carta dei Servizi dell'Area Servizi agli studenti e Post Lauream

ALLEGATO 1

STANDARD DI QUALITA' GENERALI DELL'AREA SERVIZI AGLI STUDENTI E POST LAUREAM

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Descrizione Indicatore di qualità	Formula indicatore	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	Praticità nel raggiungere le sedi	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 60% delle risposte positive
	Accessibilità fisica	Assenza di barriere architettoniche	Numero di uffici con servizi erogati allo sportello / Numero di uffici senza barriere architettoniche	75%
Tempestività	Tempistiche nell'erogazione del servizio	Puntualità nella risposta	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Comunicazioni agli utenti	Prontezza nelle comunicazioni relative ad eventuali modifiche o sospensioni del servizio	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Accesso al servizio	Celerità nell'accesso al servizio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	15 min
Trasparenza	Informazioni inerenti i servizi offerti	Disponibilità dei servizi richiesti dagli utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Informazioni inerenti i servizi offerti	Chiarezza delle informazioni	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Informazioni inerenti i servizi offerti	Completezza delle informazioni	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Accesso alle informazioni on line	Agevolezza nel reperire informazioni relative al servizio	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
Efficacia	Comprensione dell'utente	Celerità nel reperimento delle informazioni inerenti al responsabile del servizio	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
	Comprensione dell'utente	Facilità nell' identificazione del responsabile del servizio e dei reclami	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
	Affidabilità	Presenza di informazioni relative ai tempi per l'erogazione dei servizi	Esistenza nel sito istituzionale di un'apposita sezione relativa ai servizi e ai tempi di erogazione	100%
Continuità	Accessibilità fisica	Continuità nell'erogazione del servizio	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello / Numero totale di giornate lavorative (da calendario)	90%
	Conformità	Adeguatezza degli orari degli uffici	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
Elasticità	Conformità	Identificazione con le esigenze dell'utente	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Adeguatezza	Capacità degli uffici ad adeguarsi al variare delle richieste di servizi	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Flessibilità	Pertinenza nell'erogazione del servizio	Attinenza del servizio reso rispetto alle richieste degli utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Prontezza	Capacità degli uffici a risolvere criticità sopravvenute	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Equità	Parità di trattamento	Attitudine degli uffici ad offrire il medesimo trattamento a tutti gli utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 90% delle risposte positive
	Parità di trattamento	Capacità degli uffici ad adeguarsi alle diverse tipologie di utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Efficienza	Economicità	Capacità di erogazione del servizio ottimizzando le risorse	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Competenza e professionalità	Adeguatezza delle opportune conoscenze rispetto al servizio reso	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 60% delle risposte positive
Empatia	Personalizzazione del servizio	Capacità dell'ufficio di adattarsi ai bisogni dell'utente	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Cortesìa	Attitudine dell'ufficio a relazionarsi con l'utente con affabilità e gentilezza	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 80% delle risposte positive