

<b>DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore I Orientamento agli Studi e Tutorato</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Partecipazione a saloni di orientamento , fiere ed eventi
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il servizio si articola nelle attività di adesione alle richieste di partecipazione a Saloni,fiere, predisposizione materiale informativo, allestimento e presidio stand, consulenza negli stand
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	scambio di corrispondenza, utilizzo di posta elettronica, presenza fisica ai saloni
<b>Modulistica</b>	
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	
<b>Tipologia di utenza</b>	studenti e docenti partecipanti alle fiere, saloni
<b>Responsabile del servizio</b>	Teresa Fiorentino ad interim

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	numero richieste di partecipazione del servizio rispetto all'effettiva presenza	giornate lavorative fuori sede rispetto a giornate lavorative totali	70%
	Accessibilità multicanale	servizio tramite telefono, fax, e-mail e web	numero incontri necessari su numero incontri richiesti	80%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	tempo necessario per la partecipazione	numero incontri entro tre giorni lavorativi	90%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle indicazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per l'organizzazione	3 giorni
	Tempi di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	livello di soddisfazione rispetto alle richieste di incontri	90%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	livello di soddisfazione rispetto alle richieste di incontri	90%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> ( <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> )
	<b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link) in fase di elaborazione</b>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) in fase di elaborazione</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link)</b> <a href="https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-orientamento">https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-orientamento</a>