

<b>DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore II Orientamento al lavoro</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Job Placement - Servizi di consulenza per i laureati
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Il Servizio si articola in informazioni, colloqui, consulenze e supporto ai laureati per l'incontro con il mondo del lavoro; Incontri con il mondo del lavoro (Enti, Aziende); Partecipazione e pubblicizzazione eventi job placement (seminari, fiere e convegni)
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	accesso all'ufficio, pagina e sito web istituzionale, mailing.-list, contatti telefonici e telematici, fax
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.uniba.it/studenti/Orientamento/orientamento-al-lavoro/job-placement">http://www.uniba.it/studenti/Orientamento/orientamento-al-lavoro/job-placement</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	
<b>Tipologia di utenza</b>	Laureati, dottorandi e dottori di ricerca
<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	ufficio, spazi universitari, spazi di saloni e fiere	N. giornate lavorative settimanali / N. totale delle giornate lavorative	80%
	Accessibilità multicanale	servizio tramite mailing -list, contatti telefonici e telematici, fax, pagina e sito web istituzionale, incontri e convegni	N. richieste evase / N. totale richieste pervenute	80%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Pubblicazione ed aggiornamento sulla pagina e sito web delle informazioni di progetto	numero giornate lavorative settimanali / N. totale delle giornate	80%
<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	2 giorni
	Procedure di contatto	gestione mailing-list, pubblicazione sulla pagina e sito web delle indicazioni riguardanti le modalità di contatto	numero giorni necessari per la gestione dei contatti e l'aggiornamento del sito	3 giorni
	Tempi di risposta	Congruità della tempistica programmata	numero giorni necessari per la gestione del progetto	3 giorni
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	Reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / Numero totale richieste evase	2%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / Numero totale richieste evase	2%
<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) <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></b>			