

DARDRE - Area Orientamento allo Studio e al Lavoro - Settore II Orientamento al lavoro	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Gestione pagina web del settore
Principali caratteristiche del servizio	Il Servizio si articola nella co-progettazione con l'Area Comunicazione, pubblicazione, gestione e archiviazione di documenti inerenti tutte le attività del Settore
Modalità di erogazione del servizio	pagina e sito web istituzionale
Modulistica	http://www.uniba.it/studenti/Orientamento/orientamento-al-lavoro/
Eventuali costi a carico dell'utente	
Tipologia di utenza	Laureandi, laureati, dottorandi e dottori di ricerca, personale amministrativo e docente universitario, aziende, associazioni studentesche, enti pubblici e privati
Responsabile del servizio	Teresa Fiorentino ad interim

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	pagina e sito web istituzionale	N. ore lavorative settimanali / N. totale delle ore lavorative	70%
	Accessibilità multicanale	pagina e sito web istituzionale	N. ore lavorative settimanali / N. totale ore lavorative	70%
Tempestività	Tempestività	Pubblicazione ed aggiornamento sulla pagina e sito web delle informazioni	N. ore lavorative settimanali / N. totale ore lavorative	80%
Trasparenza	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	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
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata, grado di soddisfazione dell'utenza	Congruenza delle informazioni riferite alle attività del settore	80%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Completezza delle informazioni	80%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO (inserire link) in fase di elaborazione			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE			
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE			
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) in fase di elaborazione			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (inserire link) https://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-dardre/questionario-area-orientamento			