



Denominazione del servizio	SERVIZIO ORIENTAMENTO E PLACEMENT	CODICE	111104Di_03
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Sportello informativo sui corsi di studio, servizio counseling e di accoglienza. Sportello placement e accompagnamento al lavoro.		
Dipartimento	Bioscienze, Biotecnologie e Biofarmaceutica		
Unità organizzativa responsabile	UO Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Roberta Gravina		
Destinatari	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
Contatti	per l'ORIENTAMENTO Dott. Teresa Lorusso tel 080 5443700 teresa.lorusso@uniba.it per il PLACEMENT Andrea Cesario tel 080 5443701 andrea.cesario@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	1) telefono 2) mail 3) accesso fisico all'ufficio 4) contatto su Microsoft TEAMS		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 13:00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuno		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/bioscienze-biotecnologie/didattica/orientamento https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/bioscienze-biotecnologie/ricerca/dipartimenti/bioscienze-biotecnologie/didattica/job-placement		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	5/7	5/7
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	nessuno	15
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	INDPROC_20	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	Percentuale	nessuno	80%
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	nessuno	90%
Efficienza	Eventi	INDPROC_30	(Numero di eventi realizzati nell'anno t - Numero di eventi realizzati nell'anno t-1)/Numero di eventi realizzati nell'anno t-1	Numero	1	2
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti