

Denominazione del servizio	Servizio di formazione post-laurea	CODICE	112604Di_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo alla realizzazione ed erogazione delle attività connesse alla formazione post laurea. Sportello didattico informativo per i corsisti.		
Dipartimento	Dipartimento di Economia e Finanza		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Roberta GELAO		
Destinatari	FREQUENTANTI CORSI POST LAUREA; DOCENTI		
Contatti	Anna MASTELLONE, email: anna.mastellone@uniba.it , sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - I piano, telefono: (+39) 080 5049253; Roberta GELAO, email: roberta.gelao@uniba.it , sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - I piano, telefono: (+39) 080 5049094		
Modalità di accesso al servizio (canali)	E-mail, sportello, telefono, on-line		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Giovedì 10.00-12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente		
Modulistica	https://www.uniba.it/didattica/master-universitari/normativa%20modulistica%20master		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/didattica https://www.uniba.it/didattica/corsi-di-studio		

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	20	20
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	INDPROC_100	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	n.d.	15
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	n.d.	7
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	INDPROC_19	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	Numero	100	100
	Pubblicazione sulla pagina dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_113	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	80	90
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4,4	4

si precisa che il valore di partenza 2020 riguarda un campione non significativo

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