

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>SERVIZIO IN SUPPORTO ALLA MOBILITA' STUDENTESCA</b>	<b>CODICE</b>	112604Di_02
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Servizio accoglienza agli studenti stranieri e di accompagnamento in itinere.		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Economia e Finanza		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
<b>Responsabile</b>	Roberta GELAO		
<b>Destinatari</b>	STUDENTI		
<b>Contatti</b>	Domenica SECHI, email: <a href="mailto:domenica.sechi@uniba.it">domenica.sechi@uniba.it</a> , sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - VI piano, telefono: (+39) 080 5049226; Domenica CACUCCI, email: <a href="mailto:domenica.cacucci@uniba.it">domenica.cacucci@uniba.it</a> , sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - VI piano, telefono: (+39) 080 5049226		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	E-mail, sportello, telefono, on-line		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Martedì e giovedì 9.00-12.00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente		
<b>Modulistica</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/programma-llp-erasmus-1">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/programma-llp-erasmus-1</a>		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/programma-llp-erasmus-1">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/programma-llp-erasmus-1</a>		

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	40	40
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Tempestività	Tempi medi per il riconoscimento dei CFU	INDPROC_11	Σ giorni impegnati per il riconoscimento dei CFU dal giorno della richiesta/Numero totale di richieste	Giorni	n.d.	27
	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.	90
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	80	90
	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	80	90
Efficienza	Numero di utenti	INDPROC_22	Numero di utenti nell'anno in corso	Numero	n.d.	3000
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

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