

Denominazione del servizio	SERVIZIO ORIENTAMENTO E PLACEMENT	CODICE	112604Di_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	Dipartimento di Economia e Finanza		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Roberta GELAO		
Destinatari	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
Contatti	Per il servizio orientamento: Lucia CATALDI, email: lucia.cataldi@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - I piano, telefono: (+39) 080 5049240; per il servizio placement: Gaetano RIZZI, email: gaetano.rizzi@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI -V piano, telefono: (+39) 080 5049171		
Modalità di accesso al servizio (canali)	E-mail, sportello, telefono, on-line		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Per servizio orientamento: martedì e giovedì 9.00-12.00; per servizio placement: martedì e 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/studenti/orientamento/tutorato/modulistica		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/orientamento-1		

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	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 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	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	5	0,14
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4,2	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