

Denominazione del servizio	SERVIZIO IN SUPPORTO ALLA MOBILITA' STUDENTESCA	CODICE	111304Di_02
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Servizio accoglienza agli studenti stranieri e di accompagnamento in itinere.		
Dipartimento	Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi agli Studenti		
Responsabile	Campo Raffaele		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	Squicciarini Cecilia (+39 0805049108) - cecilia.squicciarini@uniba.it - Team "Erasmus DEMDI"		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Ricevimento in presenza (IV Piano Uffici Direzione DEMDI) - Telefono - Email - Piattaforma Teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Martedì dalle ore 09.30 alle ore 12:30 e Giovedì dalle ore 09:30 alle ore 12:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	Non previsto		
Modulistica	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/modulistica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/modulistica</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/programma-llp-erasmus/internazionale">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/programma-llp-erasmus/internazionale</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	$\Sigma$ giorni impegnati per il riconoscimento dei CFU dal giorno della richiesta/Numero totale di richieste	Giorni	60	50
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	$\Sigma$ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	3	2
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	100%	100%
	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	100%	100%
Efficienza	Numero di utenti	INDPROC_22	Numero di utenti nell'anno in corso	Numero	150	150
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	(Studenti) 3,4; (Docenti , CEL) 5,7	(Studenti) 5; (Docenti, CEL) 6

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<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>
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	<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>
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	<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>