

Denominazione del servizio	<b>SERVIZIO ORIENTAMENTO E PLACEMENT</b>	CODICE	111304Di_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, Management e Diritto dell'Impresa		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi agli Studenti		
Responsabile	Campo Raffaele		
Destinatari	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
Contatti	Orientamento: De Feudis Carmela (+39 0805049207) - carmela.defeudis@uniba.it - Team "Orientamento DEMDI"; Placement: Squicciarini Cecilia (+39 0805049108) - cecilia.squicciarini@uniba.it - Team "Placement 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	Orientamento: Da Lunedì a Venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e martedì dalle 15 alle 16 - Placement: Lunedì dalle ore 10:00 alle ore 13:30 e Mercoledì dalle ore 10:00 alle ore 13:30		
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/orientamento-1">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/orientamento-1</a> e <a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/placement-1">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/demdi/placement-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	60%	80%
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	3	3
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	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	7	10
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	(Studenti) 3,3; (Docenti, CEL) 5,7	(Studenti) 5; (Docenti e 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>