



Denominazione del servizio	SERVIZIO IN SUPPORTO ALLA MOBILITA' STUDENTESCA	CODICE	(fase 3)
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Servizio accoglienza agli studenti stranieri e di accompagnamento in itinere.		
Dipartimento	Farmacia-Scienze del Farmaco		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi agli Studenti		
Responsabile	Gisotti Salvatore		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	telefono: 0805442045 ; e-mail: didattica.farmacia@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	posta elettronica, telefono		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Martedì e Giovedì dalle ore 10:00 alle 12:00		
Eventuali costi a carico dell'utente	(fase 1)		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/erasmus		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/		

Dimensione della qualità (FASE 1)	Descrizione Indicatore (alcuni esempio) - FASE 1	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020) - FASE 2	Target 2021 (FASE 2)
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	40%	60%
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	2	3
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	30	25
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	4	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	70%	80%
	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	70%	80%
Efficienza	Numero di utenti	INDPROC_22	Numero di utenti nell'anno in corso	Numero	15	18
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4	5

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione delle performance - frequenza del monitoraggio: semestrale		
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)		
Modalità di presentazione del reclamo	Link		
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link		