

Denominazione del servizio	Servizio orientamento e placement	CODICE	111504Di_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 interateneo di Fisica		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	sig. Giuseppe Stama		
Destinatari	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
Contatti	Didattica e servizi agli studenti : tel: +39 080 544 3171 email: giuseppe.stama@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Annuale (entro il 31 gennaio)		
Eventuali costi a carico dell'utente	https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni		
Modulistica	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti		

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	39	39
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
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	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	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	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	0,5	0,7
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	2,2	

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		