



Denominazione del servizio	SERVIZIO ORIENTAMENTO	CODICE	111604Di_08
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Sportello informativo sui corsi di studio		
Dipartimento	Dipartimento di Giurisprudenza		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Giuseppe Accettura		
Destinatari	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
Contatti	0805717124 vito.gadaleta@uniba.it;		
Modalità di accesso al servizio (canali)	POSTA ELETTRONICA-TELEFONO-PRESENZA		
Giorni e orari di apertura degli uffici	MERCOLEDI DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	NESSUNO		
Modulistica			
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lex/iscriversi-a-giurisprudenza">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/lex/iscriversi-a-giurisprudenza</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	20	20
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	5	5
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	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	80	80
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	1
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	5,3	5,3

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>