

|  |   |               |             |
|--|---|---------------|-------------|
| <b>Denominazione del servizio</b>                                | <b>Internazionalizzazione</b>   | <b>CODICE</b> | 111703Ri_03 |
| <b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b> | Attività dipartimentali per l'internazionalizzazione: mobilità internazionale docenti, accordi di collaborazione internazionale |               |             |
| <b>Dipartimento</b>  | Dipartimento di Informatica   |               |             |
| <b>Unità organizzativa responsabile</b>                          | U.O. Ricerca e terza missione   |               |             |
| <b>Responsabile</b>  | Vincenza Marianna CALO'   |               |             |
| <b>Destinatari</b>   | DOCENTI, DOTTORANDI, STUDENTI, STRUTTURE DI ATENEO, DOCENTI STRANIERI   |               |             |
| <b>Contatti</b>  | costantina.caruso@uniba.it 0805442305   |               |             |
| <b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>                  | email, telefono, videoconferenza, ricevimento in presenza   |               |             |
| <b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>                   | Lun...ven 10,00-12,00   |               |             |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>                      | nessuno   |               |             |
| <b>Modulistica</b>   | su richiesta  |               |             |
| <b>Maggiori informazioni (link utili)</b>                        | <a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/informatica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/informatica</a>       |               |             |

| Dimensione della qualità         | Descrizione Indicatore   | Codice indicatore | Unità di misura/formula di calcolo  | Unità di Misura | Valore di partenza (2020) | Target 2021 |
|----------------------------------|--|-------------------|---|-----------------|---------------------------|-------------|
| <b>Accessibilità fisica</b>      | Ore settimanali di apertura al pubblico  | INDPROC_51        | Incremento dell'orario di apertura al pubblico                            | Numero          | 0                         | 10%         |
| <b>Accessibilità multicanale</b> | Numero di canali di accesso al servizio  | INDPROC_98        | Numero di canali di accesso al servizio                                   | Numero          | 3                         | 4           |
| <b>Trasparenza</b>               | 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%        |
| <b>Efficacia - conformità</b>    | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale                                    | INDPROC_107       | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero          | 4,5                       | 4           |
| <b>Efficacia - completezza</b>   | Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti                    | INDPROC_109       | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero          | 4,3                       | 4           |

|   |   |
|---|---|
| <b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b> | <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>   |
| <b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>   | Annuale (entro il 31 gennaio)   |
| <b>Modalità di presentazione del reclamo</b>  | <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>                           |
| <b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>   | Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)  |
| <b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>  | <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> |