

|   |   |        |             |
|---|---|--------|-------------|
| Denominazione del servizio                                | <b>Internazionalizzazione</b>   | CODICE | 113003RI_03 |
| Descrizione delle caratteristiche principali del servizio | Attività dipartimentali per l'internazionalizzazione: mobilità internazionale docenti, accordi di collaborazione internazionale |        |             |
| Dipartimento  | Dipartimento Interdisciplinare di Medicina - DIM  |        |             |
| Unità organizzativa responsabile                          | U.O. Ricerca e Terza Missione   |        |             |
| Responsabile  | Marina MILELLA  |        |             |
| Destinatari   | DOCENTI, DOTTORANDI, STUDENTI, STRUTTURE DI ATENEO, DOCENTI STRANIERI   |        |             |
| Contatti  | Marina Milella - Donato Scarasciullo - Ivan di Bari - Manuela Triggiani   |        |             |
| Modalità di accesso al servizio (canali)                  | Ufficio - Mail - Telefono fisso - Chat - Microsoft Teams  |        |             |
| Giorni e orari di apertura degli uffici                   | Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 09:30-13:30  |        |             |
| Eventuali costi a carico dell'utente                      | Nessuno   |        |             |
| Modulistica   | Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento  |        |             |
| Maggiori informazioni (link utili)                        |   |        |             |

| Dimensione della qualità  | Descrizione Indicatore   | Codice indicatore | Unità di misura/formula di calcolo  | Unità di Misura | Valore di partenza (2020) | Target 2021 |
|---------------------------|--|-------------------|---|-----------------|---------------------------|-------------|
| Accessibilità fisica      | Ore settimanali di apertura al pubblico  | INDPROC_51        | Incremento dell'orario di apertura al pubblico                            | Numero          | 30                        | 40          |
| Accessibilità multicanale | Numero di canali di accesso al servizio  | INDPROC_98        | Numero di canali di accesso al servizio                                   | Numero          | 5                         | 5           |
| Trasparenza               | 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%        |
| Efficacia - conformità    | Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale                                    | INDPROC_107       | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero          | 6                         | 6           |
| Efficacia - completezza   | Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti                    | INDPROC_109       | Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction | Numero          | 3                         | 3.5         |

| Proposte inviate ad ottobre 2020 |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| Proposta Valore di partenza 2020 | Proposta Target 2020 |
| 20                               | 30                   |
| 6                                | 6                    |
| 80%                              | 100%                 |
|                                  | 4                    |
|                                  | 4                    |

|  |   |
|--|---|
| 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> |